

Digitized by the Internet Archive
in 2023 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116492190>



29

Third Session
Fortieth Parliament, 2010

Troisième session de la
quarantième législature, 2010

SENATE OF CANADA

SÉNAT DU CANADA

*Standing Senate Committee on
National Security and Defence*

*Comité sénatorial permanent de la
sécurité nationale et de la défense*

Proceedings of the Subcommittee on

Délibérations du Sous-comité des

Veterans Affairs

Anciens combattants

Chair:

The Honourable TOMMY BANKS

Président :

L'honorable TOMMY BANKS

Wednesday, March 17, 2010
Wednesday, March 31, 2010 (in camera)
Wednesday, April 14, 2010

Le mercredi 17 mars 2010
Le mercredi 31 mars 2010 (à huis clos)
Le mercredi 14 avril 2010

Issue No. 1

Fascicule n° 1

**Organization meeting
and**

**Réunion d'organisation
et**

**Future business of the committee
and**

**Travaux futurs du comité
et**

First meeting on:

Première réunion concernant :

The services and benefits provided to past and present
members of the Canadian Forces, the Royal Canadian
Mounted Police and their families

Les prestations et services fournis aux membres actuels
et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie
royale du Canada et à leurs familles

WITNESSES:
(See back cover)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

THE SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Tommy Banks, *Chair*

The Honourable Fabian Manning, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Meighen

Pépin

Wallin

(Quorum 3)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Meighen replaced the Honourable Senator Nolin (*April 9, 2010*).

The Honourable Senator Nolin replaced the Honourable Senator Meighen (*March 30, 2010*).

The Honourable Senator Pépin replaced the Honourable Senator Dallaire (*March 16, 2010*).

LE SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Président : L'honorable Tommy Banks

Vice-président : L'honorable Fabian Manning

et

Les honorables sénateurs :

Meighen

Pépin

Wallin

(Quorum 3)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Meighen a remplacé l'honorable sénateur Nolin (*le 9 avril 2010*).

L'honorable sénateur Nolin a remplacé l'honorable sénateur Meighen (*le 30 mars 2010*).

L'honorable sénateur Pépin a remplacé l'honorable sénateur Dallaire (*le 16 mars 2010*).

ORDER OF REFERENCE

Extract from the *Journals of the Senate*, Tuesday, March 30, 2010:

The Honourable Senator Wallin moved, seconded by the Honourable Senator Comeau:

That the Standing Senate Committee on National Security and Defence be authorized to study:

(a) services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans who have served honourably in Her Majesty's Canadian Armed Forces in the past; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and its antecedents; and all of their families;

(b) commemorative activities undertaken by the Department of Veterans' Affairs Canada, to keep alive for all Canadians the memory of Canadian veterans' achievements and sacrifices; and

(c) continuing implementation of the New Veterans' Charter;

That the papers and evidence received and taken during the First and Second Sessions of the Fortieth Parliament be referred to the Committee; and

That the Committee report to the Senate no later than June 17th 2011, and that the Committee retain all powers necessary to publicize its findings until 90 days after the tabling of the final report.

The question being put on the motion, it was adopted.

Le greffier du Sénat,

Gary W. O'Brien

Clerk of the Senate

ORDRE DE RENVOI

Extrait des *Journaux du Sénat* le mardi 30 mars 2010 :

L'honorable sénateur Wallin propose, appuyée par l'honorable sénateur Comeau,

Que le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense soit autorisé à étudier :

a) les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants qui ont servi honorablement dans les Forces canadiennes par le passé; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et des organismes qui l'ont précédée; et à toutes leurs familles;

b) les activités commémoratives tenues par le ministère des Anciens combattants du Canada afin de garder vivant pour tous les Canadiens le souvenir des réalisations et des sacrifices des anciens combattants du Canada; et

c) la poursuite de la mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants;

Que les documents et les témoignages reçus et consignés au cours de la première et de la seconde session de la quarantième législature soient renvoyés au Comité; et

Que le Comité fasse rapport au Sénat au plus tard le 17 juin 2011 et que le Comité conserve tous les pouvoirs nécessaires pour diffuser ses conclusions pendant 90 jours après le dépôt de son rapport final.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, March 17, 2010

(1)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:00 p.m., in room 172-E, Centre Block, for the purpose of organization.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Banks, Manning, Meighen, Pépin and Wallin (5).

Other senators present: The Honourable Senators Dallaire, Day and Nolin (3).

In attendance: James S. Cox and Jean-Rodrigue Paré, Analysts, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Tracie LeBlanc, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

The clerk of the subcommittee presided over the election of the chair.

The Honourable Senator Wallin moved:

That the Honourable Senator Banks do take the chair of this committee.

The question being put on the motion, it was adopted.

The clerk invited Senator Banks to take the chair.

The chair presided over the election of the deputy chair.

The Honourable Senator Wallin moved:

That the Honourable Senator Manning be the deputy chair of this committee.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Pépin moved:

That the chair and deputy chair be empowered to make decisions on behalf of the subcommittee with respect to its agenda, to invite witnesses, and to schedule hearings.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Wallin moved:

That the subcommittee publish its proceedings; and

That the chair be authorized to set the number of printed copies to meet demand.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Meighen moved:

That, pursuant to rule 89, the chair be authorized to hold meetings, to receive and authorize the printing of the evidence when a quorum is not present, provided that a member of the subcommittee from both the government and the opposition be present.

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 17 mars 2010

(1)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à midi, dans la pièce 172-E de l'édifice du Centre, en vue d'organiser ses travaux.

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Banks, Manning, Meighen, Pépin et Wallin (5).

Autres sénateurs présents : Les honorables sénateurs Dallaire, Day et Nolin (3).

Également présents : James S. Cox et Jean-Rodrigue Paré, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Tracie LeBlanc, agente de communications, Directions des communications.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Le greffier du sous-comité préside à l'élection de la présidence.

L'honorable sénateur Wallin propose :

Que l'honorable sénateur Banks soit élu président du sous-comité.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le greffier invite le sénateur Banks à prendre place au fauteuil.

Le président procède à l'élection du vice-président.

L'honorable sénateur Wallin propose :

Que l'honorable sénateur Manning soit élu vice-président du sous-comité.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Pépin propose :

Que le président et le vice-président soient autorisés à prendre des décisions au nom du sous-comité relativement au programme, à inviter les témoins et à établir l'horaire des audiences.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Wallin propose :

Que le sous-comité fasse publier ses délibérations; et

Que la présidence soit autorisée à fixer la quantité d'exemplaires imprimés en fonction des besoins.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Meighen propose :

Que, conformément à l'article 89 du Règlement, la présidence soit autorisée à tenir des réunions pour entendre des témoignages, et à en permettre la publication en l'absence de quorum, pourvu qu'un représentant du gouvernement et un représentant de l'opposition soient présents.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Pépín moved:

That the subcommittee asks the Library of Parliament to assign analysts to the subcommittee;

That the chair and deputy chair be authorized to retain the services of such experts as may be required by the work of the subcommittee; and

That the chair, on behalf of the subcommittee, direct the research staff in the preparation of studies, analyses, summaries, and draft reports.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Pépín moved:

That, pursuant to section 7, Chapter 3:06 of the *Senate Administrative Rules*, authority to commit funds be conferred individually on the chair, the deputy chair, and the clerk of the subcommittee;

That, pursuant to section 8, Chapter 3:06 of the *Senate Administrative Rules*, authority for certifying accounts payable by the committee be conferred individually on the chair, the deputy chair, and the clerk of the subcommittee; and

That, notwithstanding the foregoing, in cases related to consultants and personnel services, the authority to commit funds and certify accounts be conferred jointly on the chair and deputy chair.

After debate, the question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Meighen moved:

That the subcommittee empower the chair and deputy chair to designate, as required, one or more members of the subcommittee and/or such staff as may be necessary to travel on assignment on behalf of the subcommittee.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Manning moved:

That chair and deputy chair be authorized to:

1) determine whether any member of the committee is on "official business" for the purposes of paragraph 8(3)(a) of the Senators Attendance Policy, published in the *Journals of the Senate* on Wednesday, June 3, 1998; and

2) consider any member of the subcommittee to be on "official business" if that member is: (a) attending an event or meeting related to the work of the subcommittee; or (b) making a presentation related to the work of the committee; and

That chair and deputy chair report at the earliest opportunity any decisions taken with respect to the designation of members of the subcommittee travelling on subcommittee business.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Pépín propose :

Que le sous-comité demande à la Bibliothèque du Parlement d'affecter des analystes au sous-comité;

Que le président et le vice-président soient autorisés à faire appel aux services d'experts-conseils dont le sous-comité peut avoir besoin dans le cadre de ses travaux; et

Que la présidence, au nom du sous-comité, dirige le personnel de recherche dans la préparation d'études, d'analyses, de résumés et de projets de rapport.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Pépín propose :

Que, conformément à l'article 7, chapitre 3:06, du *Règlement administratif du Sénat*, l'autorisation d'engager des fonds du sous-comité soit conférée individuellement au président, au vice-président et au greffier du sous-comité;

Que, conformément à l'article 8, chapitre 3:06, du *Règlement administratif du Sénat*, l'autorisation d'approuver les comptes à payer au nom du sous-comité soit conférée individuellement au président, au vice-président et au greffier du sous-comité; et

Que, nonobstant ce qui précède, lorsqu'il s'agit de services de consultants et de personnel, l'autorisation d'engager des fonds et d'approuver les comptes à payer soit conférée conjointement au président et au vice-président.

Après débat, la motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Meighen propose :

Que le sous-comité autorise le président et le vice-président à désigner, au besoin, un ou plusieurs membres du sous-comité, de même que le personnel nécessaire, qui se déplaceront au nom du sous-comité.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Manning propose :

Que le président et le vice-président soient autorisés à :

1) déterminer si un membre du sous-comité remplit un « engagement officiel » au sens de l'alinéa 8(3)a) de la politique relative à la présence des sénateurs, publiée dans les *Journaux du Sénat* du mercredi 3 juin 1998; et

2) considérer qu'un membre du sous-comité remplit un « engagement officiel » si ce membre : a) assiste à une activité ou à une réunion se rapportant aux travaux du sous-comité; ou b) fait un exposé ayant trait aux travaux du sous-comité; et

Que le président et le vice-président fassent rapport à la première occasion de ses décisions relatives aux membres du sous-comité appelés à voyager pour les affaires du sous-comité.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Wallin moved:

That, pursuant to the Senate guidelines for witness expenses, the subcommittee may reimburse reasonable traveling and living expenses for one witness from any one organization and payment will take place upon application, but that the chair be authorized to approve expenses for a second witness should there be exceptional circumstances.

The question being put on the motion, it was adopted.

The Honourable Senator Wallin moved:

That chair and deputy chair be empowered to direct communications officer(s) assigned to the subcommittee in the development of communications plans where appropriate and to request the services of the Senate Communications Directorate for the purposes of their development and implementation;

That the chair be authorized to seek permission from the Senate to permit coverage by electronic media of the committee's public proceedings with the least possible disruption of its hearings; and

That chair and deputy chair be empowered to allow such coverage at its discretion.

The question being put on the motion, it was adopted.

At 1:30 p.m. the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Wednesday, March 31, 2010
(2)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met in camera this day at 12:07 p.m., in room 172-E, Centre Block, the chair, the Honourable Tommy Banks, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Banks, Manning, Nolin, Pépin and Wallin (5).

Other senators present: The Honourable Senators Dallaire, Day and Downe (3).

In attendance: James S. Cox and Jean-Rodrigue Paré, Analysts, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Tracie LeBlanc, Communications Officer, Communications Directorate.

Pursuant to rule 92(2)(e), the committee considered its draft agenda.

It was agreed that senators' staff be permitted to remain in the room for today's meeting.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Wallin propose :

Que, conformément aux lignes directrices du Sénat concernant les frais de déplacement des témoins, le sous-comité puisse rembourser les dépenses raisonnables de voyage et d'hébergement à un témoin par organisme, après qu'une demande de remboursement a été présentée, mais que la présidence soit autorisée à permettre le remboursement de dépenses pour un second témoin du même organisme en cas de circonstances exceptionnelles.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

L'honorable sénateur Wallin propose :

Que le président et le vice-président soient autorisés à diriger au besoin les agents des communications affectés au sous-comité pour ce qui est de l'élaboration des plans de communications et à demander l'appui de la Direction des communications du Sénat aux fins de l'élaboration et de la mise en œuvre de ces plans;

Que la présidence soit autorisée à demander au Sénat la permission de faire diffuser les délibérations publiques du comité par les médias d'information électroniques, de manière à déranger le moins possible ses travaux; et

Que le président et le vice-président soient autorisés à permettre cette diffusion à sa discrétion.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

À 13 h 30, le sous-comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 31 mars 2010
(2)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à huis clos, à 12 h 7, dans la pièce 172-E de l'édifice du Centre, sous la présidence de l'honorable Tommy Banks (*président*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Banks, Manning, Nolin, Pépin et Wallin (5).

Autres sénateurs présents : Les honorables sénateurs Dallaire, Day et Downe (3).

Également présents : James S. Cox et Jean-Rodrigue Paré, analystes, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Tracie LeBlanc, agente de communications, Directions des communications.

Conformément à l'article 92(2)(e) du Règlement, le comité examine son projet d'ordre du jour.

Il est convenu de permettre au personnel des sénateurs de rester dans la salle pendant la réunion.

At 1:13 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Wednesday, April 14, 2010

(3)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:09 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Tommy Banks, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Banks, Manning, Meighen, Pépin and Wallin (5).

Other senator present: The Honourable Senator Day (1).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Tracie LeBlanc, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee commenced its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families.

WITNESSES:

Veterans Affairs Canada:

Ken Miller, Director, Program and Policy Directorate;

Brenda MacCormack, Director, Rehabilitation Directorate;

Jane Hicks, Director, Operational Direction and Guidance.

Ken Miller made a statement and, together with Brenda MacCormack and Jane Hicks, answered questions.

At 13:35 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Le greffier du sous-comité,

Kevin Pittman

Clerk of the Subcommittee

À 13 h 13, le sous-comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 14 avril 2010

(3)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à 12 h 9, dans la pièce 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Tommy Banks (*président*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Banks, Manning, Meighen, Pépin et Wallin (5).

Autre sénateur présent : L'honorable sénateur Day (1).

Également présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Tracie LeBlanc, agente de communications, Directions des communications.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010 et renvoyé au sous-comité le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité entreprend son étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada; et à leurs familles.

TÉMOINS :

Anciens Combattants Canada :

Ken Miller, directeur, Direction des politiques sur les programmes;

Brenda MacCormack, directrice, Direction de la réadaptation;

Jane Hicks, directrice, Direction des orientations opérationnelles.

Ken Miller fait un exposé, puis avec l'aide de Brenda MacCormack et de Jane Hicks, répond aux questions.

À 13 h 35, le sous-comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, March 17, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:00 p.m., pursuant to rule 88 of the *Rules of the Senate*, to hold an organizational meeting.

[Translation]

Kevin Pittman, Clerk of the Committee: Honorable Senators, we have a quorum. As Clerk of this committee, it is my duty to preside over the election of a chair.

[English]

I am ready to receive a motion to that effect.

Senator Wallin: I move that Senator Banks be chair of the Veterans Affairs Subcommittee.

Mr. Pittman: It is moved by Senator Wallin that Senator Banks do take the chair of this subcommittee. Are there any other nominations?

Senator Meighen: Nominations have ceased.

[Translation]

Do you consent, honourable senators, to adopt this motion?

[English]

Mr. Pittman: I declare the motion carried.

Senator Tommy Banks (Chair) in the chair.

The Chair: Thank you, colleagues, very much. The first thing I want to do is thank my distinguished predecessors: Senator Meighen, most recently, for the sterling job he has done and for keeping us on track; and Senator Day, who was for a time the chair of this committee, and I am very grateful.

I think the next order of business ought to be the nomination of a deputy chair. I would rather that someone other than I make the nomination.

Senator Wallin: I nominate Senator Manning to sit as the deputy chair on this committee.

The Chair: Are there any other nominations? Is there a motion that nominations cease?

Senator Wallin: Yes, thank you.

The Chair: Is it agreed, senators?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Senator Manning is the deputy chair. Congratulations.

You said yes, Senator Manning.

Senator Manning: I did.

The Chair: We all said yes.

Senator Manning: Yes, I know.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 17 mars 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à 12 heures, conformément à l'article 88 du *Règlement du Sénat*, pour tenir une réunion d'organisation.

[Français]

Kevin Pittman, greffier du comité : Honorables sénateurs, il y a quorum. En tant que greffier de ce comité, il est de mon devoir de présider à l'élection à la présidence.

[Traduction]

Je suis prêt à recevoir une motion à cet effet.

Le sénateur Wallin : Je propose que le sénateur Banks soit élu président du Sous-comité des anciens combattants.

M. Pittman : Il est proposé par le sénateur Wallin que le sénateur Banks assume la présidence du sous-comité. Est-ce qu'il y a d'autres propositions?

Le sénateur Meighen : Il n'y a pas d'autres propositions.

[Français]

Consentez-vous, honorables sénateurs, d'adopter cette motion?

[Traduction]

M. Pittman : Je déclare la motion adoptée.

Le sénateur Tommy Banks (président) occupe le fauteuil.

Le président : Merci beaucoup, chers collègues. La première chose que je souhaite faire, c'est remercier mes distingués prédécesseurs : le sénateur Meighen pour le travail remarquable qu'il a accompli tout récemment et pour nous avoir gardés sur la bonne voie, et le sénateur Day, qui a été un moment président du comité et à qui je suis très reconnaissant.

Je crois que le prochain point à l'ordre du jour est de proposer un vice-président. J'aimerais que quelqu'un fasse une proposition.

Le sénateur Wallin : Je propose le sénateur Manning comme vice-président du comité.

Le président : Est-ce qu'il y a d'autres propositions? Est-ce qu'il y a une motion pour mettre fin aux propositions?

Le sénateur Wallin : Oui, merci.

Le président : Êtes-vous d'accord, sénateurs?

Des voix : Oui.

Le président : Le sénateur Manning est vice-président. Félicitations.

Vous avez dit oui, sénateur Manning.

Le sénateur Manning : En effet.

Le président : Nous avons tous dit oui.

Le sénateur Manning : Oui, je sais.

The Chair: There are now a number of matters of important housekeeping with which we must deal. I refer members to the organizational meeting agenda that is before them. We are now at Item 3.

I invite motions in these regards, if it is your pleasure, the first being that the chair and deputy chair be empowered to make decisions on behalf of the subcommittee with respect to its agenda, to invite witnesses and to schedule hearings. Is there such a motion?

Senator Pépin: I so move.

The Chair: All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Opposed? A question, Senator Wallin?

Senator Wallin: This motion is on behalf of the subcommittee, correct? It is the way it is worded — that you two will act — but it is as a result of being on the steering committee.

The Chair: You have it exactly right. All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Opposed? Item 3 is carried.

Item 4 is that the subcommittee publish its proceedings; and that the chair be authorized to set the number of printed copies to meet demand.

Senator Wallin: I so move.

The Chair: Is there a motion? Senator Meighen, inadvertently perhaps, raised his hand.

Senator Meighen: I was trying to vote “yes.”

Senator Wallin: We moved it already.

Senator Meighen: You moved it and you do not need a seconder.

The Chair: Opposed to that motion? Item 4 is carried.

Item 5 is the authorization to hold meetings, and it is a motion that —

Senator Meighen: I so move.

The Chair: Shall I dispense with reading it?

Senator Nolin: Yes.

The Chair: All in favour of Item 5?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Opposed? Item 5 is carried.

Le président : Nous devons maintenant nous occuper d'affaires importantes d'intérêt courant. Je renvoie les membres à l'ordre du jour de la réunion d'organisation qu'ils ont devant eux. Nous en sommes au point 3.

Je vous invite à présenter des motions sur ces points, si vous le voulez bien, le premier étant que le président et le vice-président soient autorisés à prendre des décisions au nom du sous-comité relativement au programme, à inviter des témoins et à établir l'horaire des audiences. Y a-t-il une motion à cet effet?

Le sénateur Pépin : Je la propose.

Le président : Est-ce que vous êtes tous d'accord?

Des voix : Oui.

Le président : Est-ce que quelqu'un est contre? Une question, sénateur Wallin?

Le sénateur Wallin : Cette motion est pour le compte du sous-comité, n'est-ce pas? C'est dans la façon dont c'est formulé — que vous deux agirez — mais c'est parce que vous êtes membres du comité de direction.

Le président : Tout à fait. Est-ce que tout le monde est d'accord?

Des voix : Oui.

Le président : Est-ce que quelqu'un est contre? Le point 3 est adopté.

Le point 4 est une motion pour que le sous-comité fasse publier ses délibérations et que la présidence soit autorisée à fixer la quantité de copies imprimées en fonction des besoins.

Le sénateur Wallin : Je la propose.

Le président : Est-ce qu'il y a une motion? Le sénateur Meighen a levé la main par inadvertance, je crois.

Le sénateur Meighen : Je voulais voter pour.

Le sénateur Wallin : Nous l'avons déjà proposée.

Le sénateur Meighen : Vous l'avez proposée et vous n'avez pas besoin de quelqu'un pour l'appuyer.

Le président : Est-ce que quelqu'un est contre la motion? Le point 4 est adopté.

Le point 5 est l'autorisation de tenir des réunions, et c'est une motion qui...

Le sénateur Meighen : Je la propose.

Le président : Est-ce que je me dispense de la lire?

Le sénateur Nolin : Oui.

Le président : Est-ce que tout le monde est d'accord avec le point 5?

Des voix : Oui.

Le président : Est-ce que quelqu'un est contre? Le point 5 est adopté.

Item 6 relates to the research staff and analysts, et cetera. It is before you. Is there a motion on Item 6?

Senator Pépin: I so move.

The Chair: All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Opposed? Item 6 is carried.

We can now introduce our researchers. Welcome and thank you very much.

Senator Meighen: General Cox, it is nice to see you back again.

The Chair: We all look forward to your continued good assistance.

General, would you and your colleague introduce yourself, please, because there are new senators here who do not know you.

Jim Cox, Analyst, Library of Parliament: I am Jim Cox, and I am an analyst with the Library of Parliament.

[Translation]

Jean-Rodrigue Paré, Analyst, Library of Parliament: I am the primary analyst for the House of Commons, and I will be assisting Mr. Cox in the Senate Committee.

[English]

Senator Meighen: Do we have the pleasure of calling Mr. Cox, Dr. Cox yet?

Mr. Cox: No, I have an appointment for a defence in May.

Senator Meighen: I look forward to that happy day.

The Chair: I do not know what the order of titles will be. I guess it will be general-doctor.

Senator Meighen: The honourable doctor.

The Chair: He is on his way. Thank you very much and welcome.

Item 7 is the certification of accounts of the subcommittee. Is there a motion with respect to Item 7?

Senator Pépin: I so move.

The Chair: Was that a motion, Senator Pépin?

Senator Pépin: Yes, it was.

The Chair: All in favour? Opposed? Item 7 is carried.

Senator Wallin: I want to come back to a question. The wording of these motions always drives me a little crazy. The authority to commit funds is conferred individually, but must the steering committee first make the decision?

Le point 6 concerne le personnel de recherche, les analystes, et cetera, comme vous pouvez le lire. Est-ce qu'il y a une motion pour le point 6?

Le sénateur Pépin : Je la propose.

Le président : Est-ce que tout le monde est d'accord?

Des voix : Oui.

Le président : Est-ce que quelqu'un est contre? Le point 6 est adopté.

Nous pouvons maintenant présenter les attachés de recherche. Bienvenue et merci beaucoup.

Le sénateur Meighen : Général Cox, je suis heureux de vous revoir.

Le président : Nous apprécions tous votre aide précieuse.

Général, pourriez-vous, vous et votre collègue, vous présenter, car il y a de nouveaux sénateurs qui ne vous connaissent pas.

Jim Cox, analyste, Bibliothèque du Parlement : Je m'appelle Jim Cox et je suis analyste à la Bibliothèque du Parlement.

[Français]

Jean-Rodrigue Paré, analyste, Bibliothèque du Parlement : Je suis l'analyste principal pour la Chambre des communes, et je vais assister M. Cox pour le comité sénatorial.

[Traduction]

Le sénateur Meighen : Aurons-nous le plaisir d'appeler M. Cox « docteur Cox »?

M. Cox : Non, ma soutenance est prévue pour mai seulement.

Le sénateur Meighen : Je me réjouis à l'avance.

Le président : Je ne sais pas quel sera l'ordre des titres. Je suppose que ce sera général-docteur.

Le sénateur Meighen : L'honorable docteur.

Le président : Il y est presque. Merci beaucoup et bienvenue.

Le point 7 est l'approbation des comptes du sous-comité. Est-ce qu'il y a une motion pour le point 7?

Le sénateur Pépin : Je la propose.

Le président : Est-ce que c'était une motion, sénateur Pépin?

Le sénateur Pépin : Oui, ça l'était.

Le président : Est-ce que tout le monde est d'accord? Est-ce que quelqu'un est contre? Le point 7 est adopté.

Le sénateur Wallin : J'aimerais revenir sur une question. La formulation de ces motions m'énerve toujours un peu. L'autorisation d'engager des fonds est conférée individuellement, mais ce n'est pas d'abord le comité de direction qui doit décider?

The Chair: No, any one of the three named people can commit the funds. The funds must be approved by the budget process, all of which is approved by the committee — not by the steering committee, but by the committee. Funds cannot be expended that do not pass all the tests, including Internal Economy, the *Rules of the Senate of Canada* and the budget, et cetera.

Senator Wallin: It is my intent during my time here in the Senate to clarify the language we use when we are in committees but that will be for another day.

The Chair: This language is clear. These three individuals each, not jointly but severally, are authorized to commit —

Senator Meighen: One could add “severally.” That would be even more legal, but they are trying to make it easy for the non-lawyers.

The Chair: Are you in favour of the motion?

Senator Wallin: Yes.

The Chair: Item 7 is passed. Item 8 relates to travel. Again, the motion is to empower either Senator Manning or me to designate members and staff, as may be necessary, to travel. Is there any discussion, or a motion, perhaps?

Senator Meighen: I so move.

The Chair: All those in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Opposed? Item 8 is carried.

Item 9 is similar. Senator Manning or I will be authorized to say that a member of the subcommittee is travelling on official business, et cetera.

Read Item 9 carefully because it is cogently important to what we are doing.

Senator Manning: Mr. Chair, if either you or I authorized someone to travel, does that decision come back to the committee or can you or I make that decision on our own?

The Chair: This motion says that we can make it on our own.

Senator Wallin: I do not think it does.

The Chair: The practice is otherwise.

Senator Wallin: I think we should have this discussion because I had it with the clerk in great detail the other day. I think the wording is a little unclear. I am assured that both “determine whether any member” in part one and the language in part two mean that the authorization must be subject to the decision of the main committee. That is my understanding.

The Chair: Do you want to make an amendment to this motion?

Le président : Non, les trois personnes nommées peuvent engager des fonds. Les fonds doivent être approuvés selon le processus budgétaire, qui est approuvé par le comité, pas par le comité de direction, mais par le comité. Les fonds ne peuvent être engagés s'ils ne passent pas tous les tests, y compris la régie interne, le *Règlement du Sénat du Canada*, le budget, et cetera.

Le sénateur Wallin : Pendant que je suis au Sénat, j'ai l'intention de clarifier les libellés utilisés dans les comités, mais ce sera pour un autre jour.

Le président : Le libellé est clair. Chacune de ces trois personnes, pas conjointement mais individuellement, est autorisée à engager...

Le sénateur Meighen : On pourrait ajouter « individuellement ». Le libellé serait plus juridique, mais je suppose qu'on essaie de simplifier les choses pour ceux qui ne sont pas juristes.

Le président : Est-ce que vous êtes d'accord avec la motion?

Le sénateur Wallin : Oui.

Le président : Le point 7 est adopté. Le point 8 concerne les déplacements. Encore une fois, la motion consiste à autoriser le sénateur Manning et moi à désigner, au besoin, des membres du comité ou du personnel qui pourront se déplacer. Y a-t-il quelque chose à discuter, ou une motion, peut-être?

Le sénateur Meighen : Je la propose.

Le président : Est-ce que tout le monde est d'accord?

Des voix : Oui.

Le président : Est-ce que quelqu'un est contre? Le point 8 est adopté.

Le point 9 est semblable. Le sénateur Manning et moi serons autorisés à déclarer qu'un membre du sous-comité remplit un engagement officiel, et cetera.

Lisez attentivement le point 9, car il est très important dans notre cas.

Le sénateur Manning : Monsieur le président, si vous ou moi autorisons quelqu'un à voyager, est-ce que la décision revient au comité ou est-ce que la décision est prise par vous ou moi?

Le président : La motion dit que nous pouvons prendre la décision nous-mêmes.

Le sénateur Wallin : Je ne crois pas que c'est ce qu'elle dit.

Le président : C'est ce qui se fait dans la pratique.

Le sénateur Wallin : Je crois qu'il faut qu'on en parle, car le greffier et moi en avons longuement discuté dernièrement. Je pense que la formulation n'est pas claire. On m'a dit que l'expression « déterminer si un membre du sous-comité » dans la première partie et ce qui est dit dans la deuxième partie veulent dire que l'autorisation revient au comité principal. C'est ce que je comprends.

Le président : Est-ce que vous voulez modifier la motion?

Senator Wallin: I am told we have precedent on this item and that is what it means. I went down this road the other day because I want the language to be perfectly clear, so there are no misunderstandings.

Senator Meighen: It appears to me the approval can be given *ex post facto*.

Senator Wallin: That is right. That is why I asked about it.

The Chair: The language of the motion is clear. Senator Manning and I would have to concur —

Senator Nolin: Together.

The Chair: — in authorizing this travel and saying that this senator or this member of the committee is travelling on official business on behalf of the committee.

Senator Manning: Not that it will happen, but it is possible that we would not agree.

The Chair: If that happens, authorization cannot go ahead. There must be concurrence.

Senator Wallin: Where does the steering committee fit into this authorization in Item 9?

The Chair: It does not.

Senator Wallin: I mean the steering committee of the subcommittee.

An Hon. Senator: There is no steering committee of the subcommittee.

The Chair: It does not.

Senator Nolin: It is the chair and the deputy chair. The key word is “and.”

The Chair: It is not “or.” In practice, we would not even consider such a thing if it had not been vetted and if we did not have an opinion on it. However, the fact of the matter is, we have to agree before there is such an authorization.

The motion says clearly that if Senator Manning and I agree that a member of this committee is travelling on business of the committee, then that is that. It also says that we must then forthwith report that decision.

Senator Meighen: It says, “at the earliest opportunity,” which could be *ex post facto*, after the trip.

The Chair: It most likely would be, in some circumstances, and it also could be —

Senator Meighen: It would be moot.

The Chair: A report by definition is moot.

Senator Wallin: I have been over this item at great length, but I am led to believe — and I will wait for the clerk — that if there is a decision or a disagreement, and a senator has expended money, it is not necessarily reimbursed if there is no agreement between the chair and the deputy chair, and if it has not been reported.

Le sénateur Wallin : On m’a dit qu’il y a des précédents à ce sujet, et que c’est ce que ça veut dire. Je me suis engagée dans cette voie l’autre jour parce que je souhaite que le libellé soit parfaitement clair pour éviter les malentendus.

Le sénateur Meighen : Il me semble que l’approbation peut être donnée après coup.

Le sénateur Wallin : C’est vrai, c’est pourquoi je m’interroge à ce sujet.

Le président : Le libellé de la motion est clair. Le sénateur Manning et moi devons nous entendre...

Le sénateur Nolin : Ensemble.

Le président : ... pour autoriser le voyage et dire que le sénateur ou le membre du comité remplit un engagement officiel au nom du comité.

Le sénateur Manning : Ça n’arrivera pas, mais il est possible que nous ne soyons pas d’accord.

Le président : Si ça arrive, l’autorisation ne peut être donnée. Il doit y avoir entente.

Le sénateur Wallin : Où le comité de direction intervient-il dans l’autorisation du point 9?

Le président : Il n’intervient pas.

Le sénateur Wallin : Je veux dire le comité de direction du sous-comité.

Une voix : Il n’y a pas de comité de direction du sous-comité.

Le président : Il n’intervient pas.

Le sénateur Nolin : C’est le président et le vice-président. Le mot clé est « et ».

Le président : Ce n’est pas « ou ». Dans les faits, nous n’envisagerions pas une telle chose si ça n’avait pas été approuvé et si nous n’avions pas une opinion là-dessus. Cependant, le fait est que nous devons nous entendre avant de donner l’autorisation.

La motion dit clairement que si le sénateur Manning et moi sommes d’accord pour dire qu’un membre du comité voyage pour les affaires du comité, alors c’est le cas. Elle dit aussi que nous devons immédiatement rapporter la décision.

Le sénateur Meighen : Elle dit « à la première occasion », alors ça peut être après coup, après le voyage.

Le président : Ce serait fort probablement le cas, dans certaines circonstances, et ça pourrait aussi être...

Le sénateur Meighen : Ce serait discutable.

Le président : Par définition, un rapport est discutable.

Le sénateur Wallin : J’ai étudié ce point en profondeur, et je suis portée à croire — je vais attendre le greffier — que s’il y a une décision ou un désaccord, et qu’un sénateur a engagé des dépenses, il n’est pas nécessairement remboursé s’il n’y a pas eu accord entre le président et le vice-président et si aucun rapport n’a été fait.

The Chair: That is right. If it came down to it, the travel is not necessarily reimbursed even if we agree; there are other checks and balances in place.

This motion says that Senator Manning and I must concur that a member of this committee is travelling on “official business” of the subcommittee and subsequently or otherwise reports that decision to the subcommittee. That is what this motion requires to be done.

Is there a mover of the motion?

Senator Meighen: I so move.

The Chair: Is there any discussion on the motion? All in favour of the motion?

Senator Day: As a non-member, am I entitled to enter into the discussion?

The Chair: You may not make a motion or vote, but you may certainly enter the discussion, as any senator can.

Senator Day: I read this section as being much more limited than the discussion that has taken place thus far. To designate someone as being on “official business” has nothing to do with determining whether the person will be reimbursed for that business. It has nothing to do with that question at all.

The Chair: That is right.

Senator Day: There are two places on our journal each day: either we were in attendance in the Senate, or that we were on official business. The authorization exists so that we will be deemed to be on official business for the purposes of other Senate rules.

The Chair: “Official business” applies to those rules relating to attendance, for example.

Senator Day: The authorization has nothing to do with saying members can go, in spite of what their whip says, and it has nothing to do with saying members will be reimbursed for this travel.

Senator Meighen: That is why the chair said that even if they agree, there is no guarantee.

Senator Wallin: The motion has other implications, as I read it, because it is not only about whether that authorization then coincides with the register in the chamber. When we talk about “official business” of the committee, we are trying to ensure that someone who is off doing their own thing cannot declare it *ex post facto* to be business of the committee, which then would give them an argument with the clerk who records attendance and whatnot.

I am trying to separate the substance of the committee work from whatever an internal Senate rule may be, and how the Senate deals with absences in the chamber, which is a different question than whether someone is on official business, either *ex pre facto* or *ex post facto*. Someone has to decide whether this travel reflects the mandate of the committee so we do not all come back from trips and say, “I was working on official business.”

Le président : C’est vrai. Au bout du compte, même si nous en venons à un accord, le voyage n’est pas nécessairement remboursé; il y a d’autres freins et contrepoids en place.

La motion dit que le sénateur Manning et moi devons être d’accord sur le fait qu’un membre du comité remplit un « engagement officiel » du sous-comité et que nous devons ensuite ou à un autre moment rapporter la décision au sous-comité. C’est ce que la motion demande de faire.

Est-ce que quelqu’un propose la motion?

Le sénateur Meighen : Je la propose.

Le président : Est-ce qu’il y a une discussion sur cette motion? Est-ce que tout le monde est d’accord avec la motion?

Le sénateur Day : Puis-je participer à la discussion même si je ne suis pas membre?

Le président : Vous ne pouvez pas proposer une motion ni voter, mais vous pouvez certainement participer à la discussion, comme peuvent le faire tous les sénateurs.

Le sénateur Day : De la manière dont je comprends le point 9, il est bien plus limité que la discussion sur le sujet jusqu’à maintenant. Établir qu’un membre remplit un « engagement officiel » n’a rien à voir avec le fait de déterminer s’il sera remboursé pour cet engagement. Ça n’a absolument rien à voir.

Le président : C’est vrai.

Le sénateur Day : Il y a deux possibilités dans notre journal quotidien : ou on est présent au Sénat ou on remplit un « engagement officiel ». L’autorisation existe afin que nous puissions être considérés comme remplissant un engagement officiel aux termes d’autres règles en vigueur au Sénat.

Le président : Un « engagement officiel » s’applique, par exemple, aux règles relatives à la présence.

Le sénateur Day : L’autorisation n’a rien à voir avec le fait de dire que des membres peuvent partir, malgré ce que dit leur whip, et elle n’a rien à voir avec le fait de dire que les membres seront remboursés pour leur voyage.

Le sénateur Meighen : C’est pour cette raison que le président a dit que même s’ils sont d’accord, il n’y a aucune garantie.

Le sénateur Wallin : Selon moi, la motion sous-entend autre chose, ce n’est pas seulement une question de déterminer si l’autorisation coïncidera avec le registre de la Chambre. Lorsqu’on parle d’un « engagement officiel » du comité, on veut s’assurer qu’une personne en voyage personnel ne pourra pas déclarer après coup qu’elle s’occupait des affaires du comité, qu’elle ne pourra pas invoquer cet argument auprès du greffier qui note les présences et le reste.

J’essaie de distinguer l’essentiel des travaux du comité des règles internes du Sénat. La manière dont le Sénat traite les absences en Chambre n’est pas liée à la manière de déterminer si quelqu’un remplit un engagement officiel, que ce soit au préalable ou après coup. Quelqu’un doit décider si le voyage correspond au mandat du comité afin que nous ne revenions pas tous d’un voyage en disant : « Je remplissais un engagement officiel. »

An Hon. Senator: Whether it is official is something that is determined before they go for the trip; if they have the authorization.

Senator Wallin: That is right, but I am responding to Senator Day's point that I think this item is internal to the committee and relates less to the house. However, the clerk may want to enlighten us.

Senator Day: Look at subparagraph one, "for the purposes of . . . Senators Attendance Policy." That phrase is exactly what I talked about. That wording relates to the column on the cover page of our journal that we see each day; namely, whether we were in attendance in the Senate or on official business.

The Chair: Do you want to make an amendment?

Senator Wallin: I spent time on this the other day. I am trying to figure out the appropriate language to accomplish that meaning because I think the language may have slightly different implications here.

The Chair: This language reflects the requirements and rules of the Senate pertaining to attendance. The language specifically reflects that requirement with respect to the attendance record if members are deemed to be travelling on official business for the committee. There are other ways in which a senator can travel on official business. They can travel on their own.

However, if members of this committee were to claim to the people in charge of the Senate register that they were on the business of this committee, they could only do so provided Senator Manning and I agreed that was the case.

Senator Nolin: Exactly.

Senator Wallin: Does paragraph two not contradict that interpretation?

The Chair: No.

Senator Manning: Before any member participates in official business on behalf of the committee — as an individual or as a small group — am I reading this item properly in saying that we must give permission for that participation before it happens? For example, if Senator Nolin decides while in Quebec next week that he will do something on official business on behalf of the committee, he cannot come back two weeks later to say he did that.

Senator Nolin: As soon as that decision has been taken, it must be reported to the committee.

Senator Manning: I am saying individual members cannot take it upon themselves to conduct official business on behalf of the committee until it has been approved.

Senator Nolin: To understand that, you have to read Item 7, Item 8 and Item 9 together. When talking about reimbursement, we are referring to Item 7 and Item 8. We are now dealing with Item 9, which is to designate who can be there on behalf of the committee — that is it.

Senator Wallin: You are convinced.

Une voix : Le fait que ce soit officiel doit être déterminé avant le départ. L'autorisation doit être donnée.

Le sénateur Wallin : C'est vrai, mais je réponds à l'argument du sénateur Day. Je pense que ce point est une question interne relevant du comité et qu'il ne concerne pas vraiment la Chambre. Toutefois, le greffier pourrait souhaiter nous éclairer à ce sujet.

Le sénateur Day : Regardez le premier alinéa : « au sens de [...] la politique relative à la présence des sénateurs ». Cette phrase illustre exactement ce que je disais. Le libellé concerne la colonne de la page de couverture de notre journal, que nous voyons tous les jours, soit que nous étions présents au Sénat ou que nous remplissions un engagement officiel.

Le président : Souhaitez-vous proposer un amendement?

Le sénateur Wallin : J'ai passé du temps là-dessus l'autre jour. J'essaie de trouver le bon libellé pour rendre le sens, car je crois que ce qui est dit peut sous-entendre des choses quelque peu différentes.

Le président : Le libellé correspond aux exigences et aux règles du Sénat sur la présence. Il correspond précisément à l'exigence relative à l'enregistrement de la présence si des membres sont en voyage pour remplir un engagement officiel du comité. Il y a d'autres façons pour un sénateur de voyager pour remplir un engagement officiel. Il peut voyager par ses propres moyens.

Toutefois, si des membres du comité déclarent aux personnes responsables du registre du Sénat qu'ils s'occupaient des affaires du comité, ils peuvent uniquement le faire si le sénateur Manning et moi avons convenu que c'était le cas.

Le sénateur Nolin : Exactement.

Le sénateur Wallin : Le deuxième alinéa ne contredit-il pas cette interprétation?

Le président : Non.

Le sénateur Manning : Avant que des membres remplissent un engagement officiel au nom du comité — en tant que personne ou que petit groupe —, est-ce que je fais une bonne lecture du point en disant que nous devons autoriser la participation au préalable? Par exemple, si le sénateur Nolin décide, pendant qu'il est à Québec la semaine prochaine, de remplir un engagement officiel au nom du comité, il ne peut pas revenir deux semaines après et dire qu'il l'a fait.

Le sénateur Nolin : Dès que la décision est prise, le comité doit en être informé.

Le sénateur Manning : Je dis qu'individuellement, des membres ne peuvent décider eux-mêmes de remplir un engagement officiel au nom du comité avant que ce soit autorisé.

Le sénateur Nolin : Pour bien comprendre, il faut lire les points 7, 8 et 9 ensemble. Quand on parle de remboursement, on fait référence aux points 7 et 8. Nous parlons maintenant du point 9, qui traite de la désignation des personnes qui peuvent représenter le comité, voilà.

Le sénateur Wallin : Vous êtes convaincu.

Senator Nolin: Yes, no problem.

Senator Wallin: A lawyer at work.

The Chair: The clerk has provided me with Schedule I pertaining to the Senators Attendance Policy. It says:

For the purposes of being included in attendance to business under paragraph 2(d), “official business” means business that a senator conducts that could only have been conducted on a sitting day, that required the senator to be absent from the sitting and that

(a) was authorized by the Senate or a committee of the Senate, or

(b) was conducted pursuant to a request in writing from a federal Minister of the Crown that the senator represent the Government of Canada.

Senator Nolin, I think that in practice what you said is correct. However, according to the way I read Item 7, Item 8 and Item 9 — and we are talking about Item 9 now — it does not preclude someone having gone to a meeting somewhere, and coming back to say that person represented the interests of the committee at this meeting and to ask Senator Manning and I, after the fact, to say yes or no because the member was not properly authorized before going.

Senator Nolin: Nothing prevents that.

The Chair: The hammer lies with Senator Manning and me. However, in answer to your question, it is not a requirement, by definition of these two paragraphs, that it be approved in advance of the event. It is theoretically possible for authorization to come afterwards, subject to a decision by Senator Manning and me.

Senator Manning: I want to state categorically so that if anyone plans to come back to me after the fact for authorization, that person will have a major hill to climb. I have no problem with someone laying out a plan and discussing the plan among ourselves if it is something worthwhile on behalf of the committee. In my role as deputy chair, I will not rubber-stamp anything in regard to travel or work on behalf of the committee after the fact.

The Chair: The Senate does not rubber stamp.

Senator Manning: I simply want to ensure we are clear on that point.

Senator Wallin: We only want to clarify it.

The Chair: Is there further discussion on Item 9? All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Opposed? The motion is carried.

Item 10 is travelling and living expenses of witnesses. This item is exactly what it says; it is perfectly descriptive.

Le sénateur Nolin : Oui, tout à fait.

Le sénateur Wallin : Un avocat à l'œuvre.

Le président : Le greffier m'a remis l'annexe I concernant la politique relative à la présence des sénateurs. Elle dit :

Est considéré comme participation aux travaux au sens de l'alinéa 2d), l'« engagement officiel » d'un sénateur qui ne peut se faire qu'un jour de séance, qui nécessite que le sénateur s'absente de cette séance et

a) qui a été autorisé par le Sénat ou un comité du Sénat,

b) ou qui fait suite à une demande écrite d'un ministre fédéral de la Couronne demandant au sénateur de représenter le gouvernement.

Sénateur Nolin, je crois qu'en fait, ce que vous dites est exact. Toutefois, selon mon interprétation des points 7, 8 et 9 — et nous parlons maintenant du point 9 —, rien n'empêche quelqu'un qui est parti à une réunion quelque part de dire qu'il a représenté les intérêts du comité à la réunion et de demander au sénateur Manning et à moi d'approuver ce fait après coup, même si le membre n'avait pas été autorisé à le faire en bonne et due forme avant le départ.

Le sénateur Nolin : Rien ne l'empêche.

Le président : Il revient au sénateur Manning et à moi de trancher. Toutefois, pour répondre à votre question, il n'est pas obligatoire, selon ces deux alinéas, que l'autorisation soit donnée au préalable. Il est théoriquement possible que l'autorisation soit donnée après coup, selon la décision qui sera prise par le sénateur Manning et moi.

Le sénateur Manning : J'aimerais déclarer catégoriquement que si une personne prévoit venir me voir après coup pour obtenir une autorisation de ce genre, elle devra se montrer très convaincante. Je suis tout à fait disposé à ce que quelqu'un qui prévoit quelque chose en parle au comité, si c'est quelque chose de valable pour le comité. En tant que vice-président, je ne vais pas approuver les yeux fermés quoi que ce soit ayant trait à un voyage ou à du travail pour le compte du comité après coup.

Le président : Le Sénat n'autorise rien les yeux fermés.

Le sénateur Manning : Je veux simplement m'assurer que tout est clair à ce sujet.

Le sénateur Wallin : Nous voulons seulement clarifier les choses.

Le président : Est-ce qu'il y a autre chose à dire sur le point 9? Est-ce que tout le monde est d'accord?

Des voix : Oui.

Le président : Est-ce que quelqu'un est contre? La motion est adoptée.

Le point 10 concerne les frais de déplacement des témoins. Ce point est exactement ce qu'il annonce; il est parfaitement descriptif.

Senator Wallin: So moved.

The Chair: All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Opposed? Item 10 is carried.

Item 11 relates to empowering the chair and deputy chair to direct the communications officers. Tracie LeBlanc is our communications officer. Is there a mover for Item 11?

Senator Wallin: I move the motion.

The Chair: Is there discussion on Item 11? All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Opposed? Item 11 is carried.

Item 12 is simply for information — a matter on which we have had much discussion over the years — regarding the time for our meetings. Is this location our home room?

Mr. Pittman: It is our home room unless you want to televise the meetings.

The Chair: The matter of where, when and how often we meet is a subject of interesting discussion.

Senator Meighen: I thought this committee's home meeting room was in the East Block.

Senator Wallin: That room is for televised hearings.

Senator Meighen: Exactly; we tried hard in the past, in the interests of the audience, many of whom are able to watch a lot of television, to hold them there. However, is this location to remain our official home room?

Senator Wallin: That room does not preclude that we have the other room booked. That was our instruction.

The Chair: Home room is not restrictive. It is where we are slotted in the absence of something else. As with any other committee and subcommittee, we make requests and Internal Economy or someone decides.

Mr. Pittman: The leadership decides.

Senator Meighen: We were meeting regularly in the room in East Block and I wondered if you planned to continue meeting there.

The Chair: When we have witnesses that ought to be heard more widely, which is always the case for this subcommittee, we ask for television coverage. We do not always get it, but we ask for it. They juggle the four rooms equipped for the purpose.

Le sénateur Wallin : Je la propose.

Le président : Est-ce que tout le monde est d'accord?

Des voix : Oui.

Le président : Est-ce que quelqu'un est contre? Le point 10 est adopté.

Le point 11 concerne l'autorisation du président et du vice-président à diriger les agents des communications. Notre agente des communications est Tracie LeBlanc. Qui veut proposer l'adoption du point 11?

Le sénateur Wallin : Je propose la motion.

Le président : Est-ce que quelqu'un veut discuter du point 11? Est-ce que tout le monde est d'accord?

Des voix : Oui.

Le président : Est-ce que quelqu'un est contre? Le point 11 est adopté.

Le point 12 concerne seulement l'information — une question dont nous avons beaucoup discuté au fil des ans — sur l'heure de nos réunions. Est-ce que cette salle sera notre lieu de réunion habituel?

M. Pittman : C'est notre salle habituelle sauf si vous voulez que les réunions soient télédiffusées.

Le président : Où, quand et à quelle fréquence nous nous réunissons est un sujet de discussion intéressant.

Le sénateur Meighen : Je croyais que la salle habituelle du comité était dans l'édifice de l'Est.

Le sénateur Wallin : Cette salle convient aux audiences télédiffusées.

Le sénateur Meighen : Exactement. Nous avons fait beaucoup d'efforts dans le passé, dans l'intérêt de notre public, qui regarde beaucoup la télévision, pour tenir les réunions dans cette salle. Cependant, est-ce que cet endroit restera officiellement notre salle habituelle?

Le sénateur Wallin : Le fait que nous ayons cette salle-ci ne nous empêche pas de réserver l'autre. C'est ce que nous avons demandé.

Le président : La salle habituelle n'est pas restrictive. C'est la salle qui nous est assignée par défaut. Comme pour les autres comités et sous-comités, nous faisons des demandes et c'est la régie interne ou quelqu'un qui décide.

M. Pittman : Les responsables décident.

Le sénateur Meighen : Nous nous réunissons d'habitude dans la salle de l'édifice de l'Est, et je me demandais si vous prévoyez continuer d'y tenir les réunions.

Le président : Lorsque nous recevons des témoins qui doivent être entendus par le plus grand nombre, et c'est toujours le cas pour ce sous-comité, nous demandons la télédiffusion. Nous ne l'obtenons pas toujours, mais nous la demandons. Les quatre salles équipées en conséquence sont assignées en fonction des demandes.

Senator Meighen: Given the popularity of our time slot, we generally get it.

The Chair: Yes, we do. That is one thing in our favour.

Senator Dallaire: The definition of home room is unclear.

The Chair: Default room.

Senator Dallaire: I think the scenario would be exceptional for this committee not to meet in front of cameras. This committee essentially talks to people available to watch these proceedings in comparison to many other committees. An enormous amount of feedback comes back to the committee through that audience. I hope coming here will be more the exception than meeting either in the war room or somewhere in the Victoria Building. The context will change if we are in camera; that is another story.

The Chair: The appropriateness of the audience is exactly what Senator Meighen suggested. These people have time to watch television.

I am talking only about mechanics. The mechanics are that we ask for television coverage on a case-by-case basis. Chairs present to the leadership who the witnesses are, what the subject matter is and why it is important to be seen and heard by a wider audience. The leadership will make the decision. As Senator Meighen has correctly pointed out, there are not many committee meetings on Wednesday between 12 p.m. and 1:30 p.m. Therefore, we have a good shot at being televised.

Senator Wallin: I want to reinforce this point. The main committee has a different home room than any of the ones we use. It is simply the way the assignment process goes. We meet on the seventh floor of the Victoria Building because it is convenient. We go downstairs for the same purpose and we also do not have a lot of competition on Monday at four o'clock.

I do not think there was a case last year where the Veterans Affairs Subcommittee was denied access to the room in the East Block. The reason for keeping this room is that if there are not witnesses and you still want to meet, it is much easier to come here than to run outside or go through the tunnel when time is short. We want to keep our options open.

The Chair: It is also in consideration of the courts.

Senator Dallaire: I note that meeting in the Victoria Building is convenient for some members but not for all members.

Senator Wallin: That is right.

Senator Day: That was your choice.

The Chair: If senators agree, we will spend a few minutes discussing the order of reference of this subcommittee. Senator Meighen and Mr. Pittman may correct me if I am wrong: Do I recall correctly that we submit our proposal for an order of reference to the Defence Committee for a motion in the Senate, who then delegates it to this subcommittee?

Le sénateur Meighen : En général, étant donné la popularité de notre créneau, nous l'obtenons.

Le président : Oui, c'est le cas. C'est un point à notre avantage.

Le sénateur Dallaire : La définition de salle habituelle n'est pas claire.

Le président : La salle par défaut.

Le sénateur Dallaire : Je crois qu'il serait exceptionnel pour le comité de ne pas se réunir devant les caméras. Essentiellement, le comité traite de sujets touchant des gens qui peuvent regarder les séances, ce qui n'est pas le cas de bien d'autres comités. Une grande partie des commentaires que le comité reçoit provient de ce public. J'espère que le fait de se réunir ici sera plutôt l'exception par rapport aux réunions dans la salle de crise ou quelque part dans l'édifice Victoria. Le contexte sera différent si la réunion est à huis clos, mais c'est une autre histoire.

Le président : La précision sur le public est exactement ce que le sénateur Meighen disait. Ces gens ont le temps de regarder la télévision.

Je parle d'une simple question d'ordre pratique. Nous demandons la télédiffusion au cas par cas. Les présidents fournissent aux responsables la liste des témoins et le sujet des discussions, et ils expliquent pourquoi il est important d'être vu et entendu par un large public. Ce sont les responsables qui décident ensuite. Comme le sénateur Meighen l'a fait remarquer, il n'y a pas beaucoup de réunions le mercredi de 12 h à 13 h 30. Par conséquent, nos réunions ont de bonnes chances d'être télédiffusées.

Le sénateur Wallin : J'aimerais insister sur ce point. Le comité principal n'utilise pas les mêmes locaux que nous pour ses rencontres. C'est simplement le résultat du processus d'assignation. Nous nous rencontrons au septième étage de l'édifice Victoria parce que c'est pratique. Nous descendons pour les mêmes raisons et nous n'avons pas beaucoup de concurrence le lundi à 16 heures.

Je ne crois pas que le Sous-comité des anciens combattants se soit fait refuser l'accès à la salle de l'édifice de l'Est l'année dernière. Nous gardons cette salle parce que s'il n'y a pas de témoins et que nous voulons quand même nous réunir, il est beaucoup plus facile de venir ici que d'aller à l'extérieur ou de passer par le tunnel lorsqu'on manque de temps. Nous voulons garder toutes les options ouvertes.

Le président : C'est aussi à cause des tribunaux.

Le sénateur Dallaire : Je souligne que se rencontrer à l'édifice Victoria est pratique pour certains membres, mais pas pour tous.

Le sénateur Wallin : C'est vrai.

Le sénateur Day : C'était votre choix.

Le président : Si les sénateurs sont d'accord, discutons quelques minutes de l'ordre de renvoi du sous-comité. Le sénateur Meighen et M. Pittman me corrigeront si je me trompe, mais nous devons soumettre les propositions d'ordre de renvoi au Comité de la défense en vue d'une motion au Sénat, qui les envoie ensuite à notre sous-comité.

Senator Meighen: Yes.

The Chair: I will pass around copies of a proposed order of reference for this subcommittee to consider putting to the Defence Committee for a motion in the Senate. I apologize that the order is in one language only, but it is the only language I have. I am perfectly happy to delay this item to another time if that is deemed appropriate. I had the temerity, in anticipation of what might happen today, to bring it to this meeting. Most of it has been translated into French because it is identical in every respect except one, which I will point out to you, to the subcommittee's order of reference in the previous session. The difference is paragraph (d), which I have added. Otherwise, this proposed order of reference is precisely the same as the order of reference delegated to this subcommittee by the full committee in the previous session.

The beauty of this order of reference, which we arrived at a couple of sessions ago, is that it is inclusive rather than exclusive, and it provides the opportunity for the committee to go almost anywhere dealing with almost any of these matters that it deems appropriate at the time.

Is there discussion on the proposal? The proposal is that we ask the full committee to obtain this order of reference, which it then delegates to the subcommittee.

Senator Wallin: Why do you include the Royal Canadian Mounted Police in this order?

The Chair: It always has been included because it is a quasi-military organization with a military rank structure. The RCMP began as a mounted regiment. There are similarities in the way that the country has always treated them. In many respects, they are regarded as veterans. They have always been involved one way or another in our wars.

Senator Wallin: Does the Veterans Charter apply in any way?

Senator Meighen: You and I discussed this item before, and the RCMP are included for a reason.

Mr. Cox: All these people are clients of Veterans Affairs Canada.

The Chair: In that respect, ex-Mounties are veterans. The pension treatment is not exactly the same, but they are veterans notwithstanding.

Is there further discussion on the proposed order of reference?

Senator Dallaire: Surely the issue will arise that the definition of "veteran" requires clarification. For example, RCMP veterans are those who have served in special duty areas. Those who have not served in special duty areas are not considered veterans. The New Veterans Charter has a different perspective on that, but the old charter included the RCMP. We are running two charters and as many as three definitions of "veteran." I hope that one day this subcommittee will raise this point because ultimately, it might require legislation.

Le sénateur Meighen : Oui.

Le président : Je distribuerai des copies de la proposition d'ordre de renvoi de notre sous-comité pour qu'il envisage de la soumettre au comité de la défense, en vue d'une motion au Sénat. Je suis désolé que l'ordre ne soit pas bilingue, mais c'est tout ce que j'ai. Je suis disposé à reporter ce point si nécessaire. J'ai osé l'apporter à cette réunion en prévision de ce qui pourrait se passer aujourd'hui. De grands passages ont été traduits en français parce qu'il est identique, à une exception près, à l'ordre de renvoi du sous-comité de la dernière session. La seule différence est l'alinéa d), que j'ai ajouté. Autrement, ce projet d'ordre de renvoi est exactement le même que celui remis à notre sous-comité par le comité à la dernière session.

Ce qui est bien avec cet ordre de renvoi, que nous avons rédigé il y a deux ou trois sessions, c'est qu'il est inclusif, et non exclusif. Il permet au comité d'aller dans toutes les directions, d'étudier toute question qu'il juge pertinente à un moment donné.

Est-ce qu'il y a discussion sur cette proposition? Nous demandons au comité d'obtenir cet ordre de renvoi, qu'il remet ensuite au sous-comité.

Le sénateur Wallin : Pourquoi cet ordre cite-t-il la Gendarmerie royale du Canada?

Le président : Elle y a toujours été citée parce qu'il s'agit d'une organisation quasi militaire ayant une structure de grades militaires. La GRC était un régiment à cheval à ses débuts. Il y a aussi des similitudes dans la façon dont ses membres sont traités par le pays. Ils sont souvent considérés comme d'anciens combattants. Ils ont toujours participé à nos guerres, d'une façon ou d'une autre.

Le sénateur Wallin : La Charte des anciens combattants s'applique-t-elle d'une façon ou d'une autre?

Le sénateur Meighen : Nous avons déjà discuté de cette question, vous et moi. La GRC est sur la liste à juste titre.

M. Cox : Tous ces gens sont des clients d'Anciens Combattants Canada.

Le président : À cet égard, les anciens membres de la GRC sont d'anciens combattants. Leur pension de retraite n'est pas tout à fait la même, mais ils sont quand même d'anciens combattants.

Est-ce qu'il y a d'autre chose à dire sur cette proposition d'ordre de renvoi?

Le sénateur Dallaire : On soulèvera sûrement le fait que la définition du mot « vétéran » doit être clarifiée. Par exemple, les anciens combattants de la GRC sont ceux qui ont servi dans des zones de service spécial. Ceux qui n'ont pas servi dans des zones de service spécial ne sont pas considérés comme des anciens combattants. La nouvelle Charte des anciens combattants diffère sur ce point, mais l'ancienne charte incluait la GRC. Nous sommes aux prises avec deux chartes et trois définitions du mot « vétéran ». J'espère que le sous-comité finira par soulever cette question, car une loi pourrait être nécessaire.

The Chair: That issue is contemplated in paragraph (c), which is short and speaks to the ongoing implementation of the Veterans Charter. You are right to say that the definition needs to be in the legislation or in the regulations. This subcommittee can make recommendations in that respect.

Senator Dallaire: Thank you.

Senator Wallin: Does it make sense to say, “members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and its antecedents who served in special duty areas” et cetera? Is that what you suggest?

Senator Dallaire: The two veterans charters conflict in such a scenario. A blanket statement is more appropriate at this time until it is clarified.

The Chair: It is my opinion, which is reflected in this order of reference devised under Senator Meighen’s chairmanship, that rather than make specific lists, because something is always forgotten, it is better to have a larger, inclusive definition, rather than exclusive definition, of a subject area. In that way, we have the freedom to decide where to narrow it down.

I do not know whether it is appropriate for us to pass such a motion if it is not yet in the other language.

Senator Meighen: Inspired by your past service in this regard — here is a real pick. In paragraph (a), “veterans” is not capitalized and in paragraph (b), it is capitalized.

The Chair: I see it on the third line of paragraph (b). You are right.

Senator Meighen: I have a second thought: Is “veterans” not broader in meaning than “Veterans?”

The Chair: Yes, you are correct. “Veterans” in the third line of paragraph (b) ought not to be a capitalized. It should be “veterans.”

Senator Wallin: Department of Veterans Affairs is correct.

The Chair: Yes, because it is a name.

Senator Wallin: Does Veterans Affairs Canada commemorate members of the RCMP?

The Chair: Yes.

Senator Wallin: Does VAC make decisions about medals?

The Chair: I do not know about that but they commemorate members of the RCMP in various ways.

Senator Meighen: The Department of National Defence looks after the medals.

The Chair: They do that for the Canadian Forces but police medals are determined by the orders and the chancery, et cetera.

Senator Meighen: For someone who served in the Canadian Forces, DND looks after that.

Le président : Cette question est abordée à l’alinéa c), qui est court et qui traite de la mise en œuvre de la Charte des anciens combattants. Vous avez raison, la définition devrait se trouver dans la loi ou dans le règlement. Le sous-comité peut formuler une recommandation à cet égard.

Le sénateur Dallaire : Merci.

Le sénateur Wallin : Pourrait-on dire « aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et des organismes qui l’ont précédée qui ont servi dans des zones de service spécial », et cetera? C’est ce que vous suggérez?

Le sénateur Dallaire : Les deux chartes se contredisent dans un cas comme celui-ci. Un libellé plus vague conviendrait davantage jusqu’à ce que la question soit clarifiée.

Le président : Comme on peut le voir dans cet ordre de renvoi, qui a été élaboré sous la présidence du sénateur Meighen, je crois qu’il est préférable de définir un sujet de façon large, car, en dressant des listes précises, on oublie toujours un élément. Nous pouvons toujours préciser les définitions inclusives par après.

Je ne sais pas si nous pouvons adopter la motion si elle n’a pas été traduite.

Le sénateur Meighen : Je me fie à votre expérience, alors voici une colle. Dans le texte anglais, à l’alinéa a), le mot « veterans » n’a pas la majuscule, alors qu’il l’a à l’alinéa b).

Le président : Je le vois, à la troisième ligne de l’alinéa b). Vous avez raison.

Le sénateur Meighen : D’un autre côté, le mot « veterans » n’a-t-il pas un sens plus large que le mot « Veterans »?

Le président : Oui, vous avez raison. « Veterans » à la troisième ligne de l’alinéa b) ne devrait pas avoir la majuscule. On devrait lire « veterans ».

Le sénateur Wallin : Dans le nom anglais du ministère, « Department of Veterans Affairs », il n’y a pas d’erreur.

Le président : Non, car c’est un nom propre.

Le sénateur Wallin : Anciens Combattants Canada commémore-t-il les membres de la GRC?

Le président : Oui.

Le sénateur Wallin : Prend-il des décisions au sujet des médailles?

Le président : Je ne sais pas pour ce qui est des médailles, mais ils commémorent les membres de la GRC de différentes façons.

Le sénateur Meighen : C’est le ministère de la Défense nationale qui s’occupe des médailles.

Le président : Il le fait pour les Forces canadiennes, mais les médailles des forces policières sont déterminées par les ordres, la chancellerie, et cetera.

Le sénateur Meighen : C’est le ministère de la Défense nationale qui s’en occupe pour les membres qui ont servi dans les Forces canadiennes.

The Chair: Yes, it does that up to the point of Canadian Forces Decoration, CD, I believe, after which it is the chancery. I am not certain where the cut-off is. Police medals are awarded by the Governor General.

Senator Wallin: This is the Subcommittee on Veterans Affairs.

Senator Meighen: Members of Bomber Command received rosettes through DND.

The Chair: Is it agreed that if this proposed order of reference goes forward in whatever form, the “V” in the third line of paragraph (b) would be a “v” in the English version? In paragraph (b), on the third line, after the word “Canadian,” the word “Veterans” should be “veterans” to make it more inclusive and not a name. The other capitals are right because they form a name.

Senator Day: Likewise, inspired by your previous work and following Senator Meighen, I suggest that the things we want to study are (a), (b), and (c), and that (d) is actually another “that” clause; “that the papers,” et cetera.

The Chair: Good catch, Senator Day. Thank you very much.

Senator Day: Thank you for all your training.

The Chair: Therefore, (d) disappears.

Senator Meighen: Of course, you will have to indent the last paragraph to move it directly under the first “that.”

Senator Day: All the “thats” should be lined up.

The Chair: Absolutely; can I suggest that we adopt this motion, have it translated properly with the corrections that we have undertaken today, subject to the approval of Senator Manning and me, and if that meets with everyone’s approval, we will take it forward in both languages to the parent committee?

Senator Pépin: Maybe the French translation should be revised as well.

The Chair: We will double-check the French translation as well, particularly with respect to capitals, which we English always put in everywhere.

Senator Nolin: You capitalize everything. Let us focus on the first word.

The Chair: Exactly; does someone move the motion?

Senator Nolin: I so move.

The Chair: All in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Chair: Opposed? That motion is carried. Is there further discussion, senators?

Senator Day: Are we looking at future business?

Le président : Oui, je crois qu’il le fait jusqu’à la Décoration des Forces canadiennes. Après, c’est la chancellerie. Je ne sais pas exactement où la ligne est tracée. Les médailles des policiers sont décernées par le Gouverneur général.

Le sénateur Wallin : Nous sommes le Sous-comité des anciens combattants.

Le sénateur Meighen : Le ministère de la Défense nationale a remis des rosettes aux membres du Bomber Command.

Le président : Somme-nous d’accord pour que dans cette proposition d’ordre de renvoi, si elle est adoptée sous une forme ou une autre, le « V » à la troisième ligne de l’alinéa b), dans la version anglaise, soit remplacé par un « v »? Et à l’alinéa b), à la troisième ligne, après le mot « Canadian », le mot « Veterans » devrait être « veterans » pour qu’il soit plus inclusif, qu’il n’ait pas l’air d’un nom propre. Les autres majuscules sont correctes puisqu’elles apparaissent dans un nom.

Le sénateur Day : Dans cette même veine et pour suivre l’idée du sénateur Meighen, je propose que nous étudions les alinéas a), b) et c), et que la phrase commençant par « that the papers » devienne l’alinéa d).

Le président : Bonne idée, sénateur Day. Merci beaucoup.

Le sénateur Day : Je vous remercie pour la formation.

Le président : L’alinéa d) sera donc supprimé.

Le sénateur Meighen : Il faudra évidemment placer le dernier paragraphe directement sous le premier « that ».

Le sénateur Day : Tous les « that » devront être alignés.

Le président : Absolument. Puis-je proposer que nous adoptions cette motion, puis que nous la fassions traduire avec les corrections que nous y avons apportées aujourd’hui, avec l’approbation du sénateur Manning et la mienne? Et si tout le monde l’approuve, nous la soumettrons dans les deux langues au comité principal.

Le sénateur Pépin : Il faudrait peut-être revoir aussi la traduction française.

Le président : Nous vérifierons aussi la traduction française en nous attardant particulièrement aux majuscules, que nous mettons partout en anglais.

Le sénateur Nolin : Vous mettez des majuscules partout. Concentrons-nous sur le premier mot.

Le président : Exactement. Quelqu’un propose la motion?

Le sénateur Nolin : Je la propose.

Le président : Tous d’accord?

Des voix : D’accord.

Le président : Est-ce que quelqu’un est contre? La motion est adoptée. Y a-t-il autre chose à discuter, mesdames et messieurs les sénateurs?

Le sénateur Day : Passons-nous aux travaux futurs?

The Chair: Yes, since we have time, I will ask for suggestions with respect to future business and directions so they can be taken into account by us.

We will undertake, I presume, as a matter of course, to ask someone to become a third member of the steering committee of the subcommittee.

Senator Manning: There is not a steering committee on the subcommittee?

The Chair: Not formally, but there always has been, I think.

Senator Nolin: I think the two of you can do the job.

The Chair: If there are only five members on the committee, let us, you and I, do it.

Senator Wallin: It is my understanding that there is a third member. That is the precedent.

The Chair: We can have, or not, depending on our choice. Let us see if it works. So that we will have a list of things for consideration to propose to you with respect to a work plan, we will discuss that matter.

Senator Meighen: In terms of a work plan, chair, soon-to-be Dr. Cox has prepared an excellent document, which I saw only this morning and which, I think, the clerk has in his possession, entitled, "Think Peace: A Review of the Issues Raised in the Course of a Study on the Implementation of a New Veterans Charter."

If the clerk does indeed have copies, I suggest they be distributed to members of the subcommittee and any other interested parties. I think there is food for thought in the document in terms of the ongoing agenda.

The Chair: Mr. Pittman, do you have copies of that document?

Mr. Pittman: I do not have copies here, but I can send them electronically.

The Chair: Will you send them electronically to everyone?

Mr. Pittman: Yes.

The Chair: Thank you. Good suggestion, as that study is ongoing.

Senator Wallin: I wanted to seek through you a clarification because I was given other information that there does indeed need to be a third member of the committee. Is that correct? I will be that third member.

The Chair: Okay. Senator Dallaire.

Senator Dallaire: The previous chair has a wealth of experience — and I am not voting here; I am only stating a view — that might be useful to include in the interim if we have a steering committee in order to permit the continuity of the work that has already been initiated. Then maybe reconsider that aspect subsequently. That is a suggestion.

The Chair: Absolutely.

Le président : Oui, puisque nous avons le temps, je vous demande des suggestions sur les travaux futurs, des idées sur ce que nous pourrions étudier.

Je suppose que nous allons demander à quelqu'un d'être le troisième membre du comité de direction du sous-comité.

Le sénateur Manning : Le sous-comité n'a pas de comité de direction?

Le président : Pas officiellement, mais je crois qu'il y en a toujours eu un.

Le sénateur Nolin : Je crois que vous pouvez former ce comité à vous deux.

Le président : Puisque le comité ne compte que cinq membres, formons-le, vous et moi.

Le sénateur Wallin : Je crois qu'il y a toujours eu trois membres dans le passé.

Le président : Nous pouvons décider d'avoir un troisième membre ou non. Nous allons voir si ça fonctionne. Nous devons dresser une liste de sujets à considérer, pour établir un plan de travail, alors nous allons maintenant examiner cette question.

Le sénateur Meighen : Pour ce qui est du plan de travail, monsieur le président, M. Cox, le doctorant, a préparé un excellent document, que j'ai vu ce matin même. Je crois que le greffier l'a avec lui. Le titre est « Think Peace : A Review of the Issues Raised in the Course of a Study on the Implementation of a New Veterans Charter ».

Si le greffier en a des copies, je propose qu'il les distribue aux membres du sous-comité et à toutes les parties intéressées. Je crois que ce document comporte beaucoup de choses dont nous pouvons nous inspirer pour notre programme.

Le président : Monsieur Pittman, avez-vous des copies de ce document?

M. Pittman : Je n'en ai pas avec moi, mais je peux vous envoyer le document par voie électronique.

Le président : Vous l'enverrez à tout le monde?

M. Pittman : Oui.

Le président : Merci. Excellente suggestion, puisque l'étude est en cours.

Le sénateur Wallin : J'aimerais que vous clarifiez un point, car je me suis fait dire que le comité devait effectivement avoir un troisième membre. Est-ce vrai? Je serai ce troisième membre.

Le président : D'accord. Sénateur Dallaire.

Le sénateur Dallaire : L'ancien président avait une grande expérience — je ne fais que rapporter un fait, je ne vote pas — qui pourrait être profitable au comité de direction, s'il est en place, pour poursuivre les travaux qui ont été entrepris. Nous pourrions ensuite revoir notre décision. C'est une suggestion.

Le président : Absolument.

Senator Day: I do not see the steering committee referred to in these organization meetings.

The Chair: If some committees decide to have a steering committee, it must be no fewer than three. There is a complication, however, in that — and I do not know what the rule on this is — this subcommittee has not, to my knowledge, ever actually had a steering committee. There are five members on the committee. The *Rules of the Senate of Canada* say that a steering committee may not consist of more than half the members of the full committee. I presume that those provisions provide — what is the legal term?

Senator Nolin: What do you want to say?

The Chair: As a matter of course, the rules that apply to a committee also apply to this committee. *Mutatis mutandis*. Except on a voluntary consultative basis, that would preclude there being a subcommittee of three since the committee is five. The practice has always been that, as Senator Dallaire has suggested, for example, when a subject area comes up, consultation takes place among those people who are interested and who have something to say. However, I think we are precluded, if I understand the rules correctly and if *mutatis mutandis* is correct, that we may not have a steering committee.

Senator Meighen: That sounds right because it is not in here. For the Standing Senate Committee on Banking, Trade and Commerce, for example, it was on the agenda.

Senator Wallin: Are you sure this matter was not discussed with leadership? This has been fairly clear in my mind and I thought in yours as well.

Senator Meighen: I think the chair is right. We would be more than —

The Chair: There are five members on the committee, so it is not hard to have the views of the members of the committee. The practice has been that when the chair wants to talk about it, the chair asks for people to come and talk about it.

Senator Meighen: If you two cannot agree —

The Chair: Then it goes to the full committee.

Senator Dallaire: We have not formally talked at the committee level about this issue, but I would like to raise it here. The overarching point is that many of us, including Senator Wallin, have written to the central agencies who control us that this subcommittee should become a full committee. In that light, it makes sense that the subcommittee indicate in different ways to its parent committee that it needs help to do the job; that it needs more capabilities. One element of more capability is having more senators engaged in looking at the problem to be able to resolve it.

If the subcommittee, as an example, became seven members, then we could have a steering committee of three members, and function that way. The seven members can include, potentially, voting *ex officio* members. I raise that point to support the possibility of giving us more room. I know we spoke about the complexities of that approach.

Le sénateur Day : On ne parle pas du comité de direction dans les réunions d'organisation.

Le président : Si un comité décide d'avoir un comité de direction, celui-ci doit comprendre au moins trois membres. Ce qui complique les choses — et je ne connais pas la règle qui s'applique —, c'est que notre sous-comité n'a jamais eu de comité de direction à ma connaissance. Le comité compte cinq membres. Selon le *Règlement du Sénat du Canada*, un comité de direction ne peut être composé de plus de la moitié des membres du comité. Je suppose que ces dispositions prévoient — quel est le terme juridique?

Le sénateur Nolin : Que voulez-vous dire?

Le président : En fait, les règles qui s'appliquent à un comité s'appliquent aussi à notre comité. *Mutatis mutandis*. Un sous-comité ne peut pas être composé de trois personnes si le comité en compte cinq, mais ça ne nous empêche pas de consulter d'autres personnes si nous le souhaitons. Comme l'a dit le sénateur Dallaire, il y a toujours des consultations sur un sujet donné entre les personnes qui s'y intéressent et qui ont quelque chose à dire. Je crois cependant, si je comprends bien le règlement et si l'expression *mutatis mutandis* est exacte, que nous ne pouvons pas avoir de comité de direction.

Le sénateur Meighen : On dirait bien, car ça n'apparaît pas ici. Dans le cas du Comité sénatorial permanent des banques et du commerce, par exemple, c'était à l'ordre du jour.

Le sénateur Wallin : Êtes-vous certain que nous n'avons pas parlé de ça avec les responsables? Ce point était très clair pour moi et je croyais qu'il l'était pour vous aussi.

Le sénateur Meighen : Je crois que le président a raison. Nous serions...

Le président : Le comité compte cinq membres, alors il est facile d'avoir l'opinion de tous les membres. Lorsque le président veut discuter d'un sujet, il demande aux gens de venir, comme le veut la procédure.

Le sénateur Meighen : Si vous ne pouvez pas vous entendre...

Le président : La question est alors soumise au comité.

Le sénateur Dallaire : Nous n'avons pas officiellement parlé de ça au comité, mais j'aimerais le faire. Ce qui importe ici est que beaucoup d'entre nous, y compris le sénateur Wallin, ont écrit aux organismes centraux qui nous dirigent pour demander que notre sous-comité devienne un comité. Il est donc logique que le sous-comité fasse savoir de différentes façons au comité principal qu'il a besoin d'aide pour remplir ses fonctions, qu'il a besoin de capacités supplémentaires. Une de ces capacités est de pouvoir compter sur un plus grand nombre de sénateurs qui se penchent sur un problème pour le résoudre.

Si, par exemple, le sous-comité comptait sept membres, nous pourrions avoir un comité de direction de trois membres et nous fonctionnerions ainsi. Parmi les sept membres, certains pourraient être des membres d'office ayant un droit de vote. Je soulève ce point pour que nous puissions avoir une plus grande marge de manœuvre. Je sais que nous avons déjà parlé de la complexité de cette approche.

Senator Wallin: We have been down this road as well, and my understanding is that it is not allowed.

The Chair: We can have more members on a body that is studying veterans affairs only if one of the following things happens: First, the body is made a standing committee and, second, the size of the Standing Committee on National Security and Defence is increased because a subcommittee may not contain more than 50 per cent of the members of the committee of which it is a subcommittee.

There are nine members on the Standing Senate Committee on National Security and Defence. The subcommittee may have five members only by virtue of the fact that, as stated in the *Rules of the Senate of Canada*, when counting the number of members on the parent committee to determine the 50-per-cent number, we include the ex officio opposition and government leaders. Those members bring the number of members of the Defence Committee to 11. That is why we have five members on this subcommittee, which otherwise would be four.

I asked the question as to whether, for the purposes that you describe, we can say that the chair and the deputy chair of the parent committee can be considered ex officio members of the subcommittee, and the answer is no. That is the short — I am sorry it was long — answer to the question of moving numbers of people.

Senator Meighen: Does anyone know the status of Senator Oliver's study?

Senator Wallin: I do not think it is his anymore.

Senator Meighen: It does not exist anymore?

Senator Wallin: No, I think there is a new chair.

Senator Meighen: That was one of the issues.

Senator Wallin: Yes, I think he is no longer the chair because he became Speaker *pro tempore*.

The Chair: This subcommittee has made those urgings; Senator Meighen has made those urgings; and Senator Day has made those urgings, I think in a motion, if I recall correctly.

Senator Day: Yes.

The Chair: We all have. The parent committee has made the representation that it is inappropriate to even suggest that this subject area represented in our order of reference can be dealt with by five people on Wednesday between 12 and 1:30 and that the practical necessity and the moral imperative of dealing with it more thoroughly requires that the subcommittee be made into a committee. The leaders have told us that the problem they have is when the committee would meet. The short strokes are that there is no room for more committees, unless we meet on Mondays. We have urged, in the past, that the committees be made smaller because, first, in the view of many of us, a smaller number is more efficient; and second, it frees up time for senators to spend more time on a wider variety of issues.

Le sénateur Wallin : Nous avons déjà envisagé ça, mais je crois que c'est interdit.

Le président : Pour qu'un organe qui examine les affaires des anciens combattants puisse compter plus de membres, il faut deux choses : premièrement, il doit être transformé en comité permanent, et, deuxièmement, le Comité permanent de la sécurité nationale et de la défense doit être élargi, parce qu'un sous-comité ne peut pas être composé de plus de la moitié des membres du comité principal.

Le Comité permanent de la sécurité nationale et de la défense compte neuf membres. Si le sous-comité peut avoir cinq membres, c'est uniquement parce qu'on peut inclure d'office les leaders du gouvernement et de l'opposition au moment de compter le nombre de membres du comité principal pour déterminer ce qui en constitue la moitié, comme on peut le lire dans le *Règlement du Sénat du Canada*. Avec ces personnes, le comité de la défense compte alors 11 membres. C'est pourquoi notre sous-comité compte cinq membres. Il en compterait quatre sinon.

À ce sujet, j'ai demandé si nous pouvions considérer le président et le vice-président du comité principal comme des membres d'office de notre sous-comité. On m'a répondu que non. Voilà la courte réponse — excusez-moi, elle était longue — à la question sur le nombre de membres au sein des comités.

Le sénateur Meighen : Est-ce que quelqu'un sait où en est rendue l'étude du sénateur Oliver?

Le sénateur Wallin : Je crois qu'il ne s'en occupe plus.

Le sénateur Meighen : L'étude a été abandonnée?

Le sénateur Wallin : Non, je crois qu'un nouveau président a été nommé.

Le sénateur Meighen : C'était un des problèmes.

Le sénateur Wallin : Oui, je crois qu'il n'est plus le président parce qu'il est devenu président intérimaire.

Le président : Notre sous-comité a fait cette demande, le sénateur Meighen a fait cette demande et le sénateur Day a fait cette demande, dans une motion, je crois, si je ne me trompe pas.

Le sénateur Day : C'est exact.

Le président : Nous l'avons tous fait. Le comité principal a fait savoir qu'il n'était pas suffisant que cette question de notre ordre de renvoi soit traitée par cinq personnes le mercredi de midi à 13 h 30 et que, pour des questions pratiques et morales, le sous-comité devait devenir un comité pour pouvoir l'étudier de manière plus approfondie. Les responsables nous ont dit que le problème était de trouver un moment pour tenir les réunions. Bref, il n'y a plus de place pour de nouveaux comités, à moins que les réunions se déroulent le lundi. Nous avons déjà demandé que l'effectif des comités soit réduit, d'abord parce qu'un grand nombre de personnes estiment qu'ils sont plus efficaces ainsi, puis parce que les sénateurs ont ainsi plus de temps à consacrer à d'autres questions.

If we look at the order now, given the regulations that do not permit Senate committees to meet while the Senate is in session, which is an urgently important rule, we will be hard-pressed to staff a new committee and find a place and time for it to meet.

The leaders have a difficulty with proposals that have been made for many new committees. There is no committee of the Senate dealing with cultural matters. The Social Affairs Committee supposedly does, but it does not, so that is another example. There is no room.

Senator Wallin: I have a question for Senator Pépin through the chair. With the way the order of reference is proposed here, do you feel that you have the freedom to work on the family issues, as you see it?

Senator Pépin: I think so. I think that will do it, with great pleasure. I feel comfortable. My research assistant, Momar Diagne, will come with me, so I think we will be able to do something.

The Chair: Paragraph (a) of the motion, in its last sentence, refers to "and all of their families." I do not think we can be any more inclusive than that.

Senator Pépin: For the first time, they feel they are part of the military. They have always been part but they have always been apart. I have been meeting with women veterans. Honestly, they never felt they were part of the family, so that group will be interesting too.

Senator Wallin: I will throw out that you will report through this committee, and I hope that will not preclude us from saying then, in the larger committee, maybe before the end of June or sometime in the fall that you will come and give the larger committee a briefing too. However, for the purpose of content you will report here.

Senator Pépin: I will report to the Veterans Affairs Subcommittee for military families and for the veterans.

The Chair: Yes; this subcommittee is always, of course, at the beck and call of the Senate.

Senator Wallin: I understand, because that is your mandate. Let us do this and then you can report through to the parent committee, as we call it.

The Chair: So far, the suggestion has been that we look at the document prepared by General Cox relating to the implementation of the New Veterans Charter. Mr. Pittman will send members the document. Are there any other issues we want on the plate?

Senator Dallaire: I have two points. First, it is a most appropriate expression of this committee that we have a member that will focus on families of serving members who are considered veterans as well as on veterans of all types, families, and maybe even particularly the women veterans. With Senator Pépin's report, we might be able to look at the scale of these

Regardons l'ordre maintenant. Comme le règlement ne permet pas aux comités sénatoriaux de se réunir quand le Sénat siège, ce qui est une règle particulièrement importante, il nous sera difficile de mettre sur pied un nouveau comité et de lui trouver un moment et un lieu de rencontre.

Les responsables sont aux prises avec un grand nombre de demandes visant la constitution de nouveaux comités. Aucun comité sénatorial ne se penche sur les questions culturelles. Le Comité des affaires sociales est censé le faire, mais il ne le fait pas. Voilà un autre exemple. Il n'y a pas de place.

Le sénateur Wallin : J'ai une question pour le sénateur Pépin, par l'intermédiaire du président. Selon l'ordre de renvoi proposé ici, croyez-vous pouvoir examiner les questions liées à la famille?

Le sénateur Pépin : Je le crois. Je le ferai avec grand plaisir. Je suis à l'aise avec le sujet. Momar Diagne, mon assistant de recherche, m'accompagnera. Je crois que nous réussirons à faire quelque chose.

Le président :    la dernière phrase de l'alinéa a) de la motion, on peut lire « et à toutes leurs familles ». Je ne pense pas que nous pouvons être plus inclusifs que ça.

Le sénateur Pépin : Pour la première fois, les familles sentent qu'elles font partie des militaires. Elles en ont toujours fait partie, mais tout en étant tenues à l'écart. J'ai rencontré d'anciennes combattantes. Elles n'ont jamais senti qu'elles faisaient partie de la famille, alors ce groupe sera intéressant aussi.

Le sénateur Wallin : Je tiens à rappeler que vous devez faire rapport de vos travaux à notre comité, mais j'espère que ça ne nous empêchera pas de dire au comité principal, peut-être à la fin de juin ou à l'automne, que vous viendrez lui faire une présentation aussi. Cependant, pour ce qui est du contenu, c'est à nous que vous devez présenter un rapport.

Le sénateur Pépin : Je ferai rapport au Sous-comité des anciens combattants des affaires liées aux familles des militaires et aux anciens combattants.

Le président : Oui, notre sous-comité est toujours au service du Sénat,   videmment.

Le sénateur Wallin : Je comprends, car c'est votre mandat. Faisons donc ça, vous pourrez ensuite faire rapport au comité principal, comme nous l'appelons.

Le président : Jusqu'à maintenant, il a été suggéré que nous consultations le document préparé par le général Cox sur la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants. M. Pittman enverra le document aux membres. Est-ce qu'il y a d'autres sujets que nous pourrions étudier?

Le sénateur Dallaire : J'ai deux points à soulever. Premièrement, c'est une excellente chose qu'un membre de notre comité se concentre sur les familles des militaires en service qui sont considérés comme d'anciens combattants et sur tous les autres anciens combattants, les familles et peut-être même aussi les anciennes combattantes. Grâce au rapport du sénateur Pépin,

issues, maybe in the fall, and consider ways ahead. The report can be brought to the full committee as a particular report.

Second, I want to return to the primary argument from the higher-ups that we cannot create a committee because there is no time for it to meet.

The Chair: That is one of the arguments.

Senator Dallaire: If that argument goes public, there will be a pejorative expression by veterans and their associations and everyone else in regard to giving a full capability to the Senate to do the job that the veterans deserve. I do not like to compare us necessarily with our American colleagues. I have gone there often enough, and I know we travel a big country and so do they. However, if someone asks me why we cannot create a committee that can meet from noon to three o'clock on Mondays, and the only response is, by *pro forma* — not by rule — we have not done it before, that response will not be taken well.

The Chair: Perhaps we can meet on Fridays.

Senator Dallaire: Fridays is debatable. Monday has already been initiated as a precedent. I do not think that argument will hold water. In all my writings to the central agencies about making this committee a full-fledged one, never have I received a response that we cannot have the committee because we ultimately would not be able to find time to meet. I have never received that response as the primary argument for not doing so.

I raise this point again. I think a worthy subject of this committee is to study how it can become a full committee. I am not a voting member, of course, but I make that suggestion.

The Chair: As Mr. Pittman reminded me, with respect to your saying "if that argument goes public," we are in public now. The argument is public now, Senator Dallaire. Everything you have said is in public. I know what you mean.

Senator Wallin: Because of that point, I am anxious to say that reason is not the only reason. I went to the committee on a couple of different occasions that looked at this issue. Several issues are involved about how to strike a committee. Every subcommittee or everyone with a particular interest believes that interest is important enough to justify a committee. Timing is one of the reasons, which is why the committee is look at whether there should be fewer committees overall with more subcommittees. It is unhelpful to leave the public with that impression, that there is no veterans committee because of a time slot. I do not think that impression is true.

nous pourrions évaluer l'étendue des problèmes, peut-être à l'automne, et envisager des solutions. Le rapport pourrait être soumis au comité principal en tant que rapport particulier.

Deuxièmement, j'aimerais revenir sur l'argument invoqué par les responsables, qui affirment qu'on ne peut pas créer un comité parce qu'il n'aurait pas le temps de se réunir.

Le président : C'est un des arguments.

Le sénateur Dallaire : Si cet argument devient public, les anciens combattants, leurs associations et les autres personnes touchées vont croire que le Sénat ne fait pas tout ce qu'il peut pour accorder aux anciens combattants l'attention qu'ils méritent. Je n'aime pas vraiment nous comparer à nos homologues américains. Je suis allé aux États-Unis assez souvent, je sais que nos deux pays sont vastes. Mais si quelqu'un me demande pourquoi nous ne pouvons pas mettre sur pied un comité qui se réunirait le lundi de 12 h à 15 h, et que la seule réponse que je peux donner est que ça ne s'est jamais fait — *pro forma* et non aux termes du règlement —, la réaction à cette réponse ne sera pas très favorable.

Le président : Nous pourrions peut-être nous réunir le vendredi.

Le sénateur Dallaire : Nous pouvons en discuter. Des comités se sont déjà réunis le lundi. Je ne crois pas que cet argument tienne la route. Chaque fois que j'ai écrit aux organismes centraux concernant la transformation de ce sous-comité en comité à part entière, jamais on ne m'a répondu que nous ne pouvions pas former de comité parce que nous ne trouverions pas de moment pour nous réunir. On ne m'a jamais présenté cette réponse comme principal argument contre la formation du comité.

Je soulève une fois de plus la question. Je crois que l'examen de la façon dont ce sous-comité peut devenir un comité à part entière est un sujet digne d'être débattu ici. Je n'ai pas le droit de vote, mais je fais cette suggestion.

Le président : Comme me l'a rappelé M. Pittman concernant votre remarque sur la possibilité que l'argument devienne public, la séance actuelle est une séance publique. L'argument est déjà public, sénateur Dallaire. Tout ce que vous avez dit est public. Je comprends le sens de votre remarque.

Le sénateur Wallin : C'est pour ça que j'aimerais ajouter que ce n'est pas la seule raison. J'ai rencontré le comité qui étudie cette question à quelques reprises. La mise sur pied d'un comité soulève plusieurs problèmes. Chaque sous-comité, chaque personne qui s'intéresse à une question particulière croit que cette question est assez importante pour justifier la formation d'un comité. Le calendrier est une de ces raisons, et c'est pourquoi le comité doit se demander s'il devrait y avoir moins de comités et davantage de sous-comités. Ce n'est pas une bonne chose de laisser les citoyens croire qu'il n'y a pas de comité des anciens combattants parce qu'un tel comité n'aurait pas le temps de se réunir. Je ne crois pas que cette impression est fondée.

Second, I think to wage war in that way, to create a committee in a public battle, will grossly undermine any argument to have a stand-alone committee. It will not help our argument to look for status as a full committee.

Senator Dallaire: Chair, that is not my aim. Again, the veterans are wily people.

I am glad to receive your response, because that is one of the better responses I have received from any officialdom around the Veterans Affairs Committee. Again, it is up to the subcommittee and the committee to ponder it. There are times when the demand for a committee is greater than at other times. The old generation of veterans are disappearing, the number of new generation veterans is increasing, and we have a new charter. We may require a full committee for a period of time and we could establish that the issues need that full effect.

I hope the subcommittee will continue the study on the New Veterans Charter that may raise that point.

The Chair: If I correctly gather the mood of the committee, we should make every effort to turn the subcommittee and its business into a full committee. Does anybody demur from that opinion?

Senator Wallin: I do not demure from it; I think we should go through appropriate channels and when that other committee is reconstructed, there is a process to engage in this discussion.

The Chair: We can only go through the appropriate channels because there is only one committee at present. The Senate will decide whether there will be another committee. It will take, in that respect, the recommendation of the committee that has been designated for that purpose.

Senator Pépin: I want to be clear that when this committee discusses military veterans, my main focus should be on the spouses of veterans and everything related to them, and after that on women veterans.

The Chair: I think everyone welcomes your membership here, specifically for that reason. In fact, Senator Pépin, you made a report about five or six years ago.

Senator Nolin: It was longer ago than that; a generation.

Senator Pépin: Yes, it was many years ago.

The Chair: It was 10 years ago, maybe.

Senator Pépin: I was reporting on military spouses but to go to the military base and bring all the women together, with the agreement of the commander, one has to be careful because the women tell us things. I meet with them, then with the commander. I tell the commander that this is missing and the commander must

Deuxièmement, je pense que susciter ce genre de conflit, que mettre un comité sur pied dans la polémique ébranlera sérieusement tout argument en faveur de la mise sur pied d'un comité à part entière. Chercher à nous constituer en comité à part entière n'aidera pas notre cause.

Le sénateur Dallaire : Monsieur le président, ce n'est pas mon objectif. Je le répète, les anciens combattants sont rusés.

Je suis heureux que vous m'ayez répondu, parce que c'est une des meilleures réponses officielles qu'on m'ait faites sur la question du comité des anciens combattants. Je le répète, c'est au sous-comité et au comité de se pencher sur cette question. Parfois, la nécessité de constituer un comité est plus impérieuse. La vieille génération d'anciens combattants est en train de disparaître, la nouvelle génération est de plus en plus nombreuse, et nous avons une nouvelle charte. Nous pourrions avoir besoin d'un comité à part entière pendant un certain temps et prouver que les enjeux le justifient.

J'espère que le sous-comité poursuivra l'examen de la nouvelle Charte des anciens combattants, ce qui pourrait soulever cette question.

Le président : Si j'interprète bien l'état d'esprit du comité, nous devrions tout faire pour que le sous-comité devienne un comité à part entière. Est-ce que quelqu'un n'est pas de cet avis?

Le sénateur Wallin : Je ne m'y oppose pas. Je crois que nous devrions passer par les voies officielles et, une fois que cet autre comité aura été reconstitué, suivre le processus existant pour tenir cette discussion.

Le président : Nous ne pouvons faire autrement que passer par les voies officielles parce qu'il n'y a qu'un seul comité pour l'instant. C'est le Sénat qui décidera si un autre comité doit être constitué, sur recommandation du comité chargé d'examiner la question.

Le sénateur Pépin : Je tiens à préciser que, lorsque ce comité discutera de questions touchant les anciens combattants, mon attention sera d'abord tournée vers les conjoints et les conjointes des anciens combattants et tout ce qui les concerne, et ensuite vers les anciennes combattantes.

Le président : Je crois que tout le monde se réjouit de votre présence parmi nous précisément pour cette raison. En fait, sénateur Pépin, vous avez déposé un rapport il y a cinq ou six ans.

Le sénateur Nolin : Ça fait plus longtemps que ça, il y a une éternité.

Le sénateur Pépin : Oui, c'était il y a bien des années.

Le président : Une dizaine d'années peut-être.

Le sénateur Pépin : Je devais étudier la situation des conjointes des militaires, mais lorsqu'on va sur une base militaire et qu'on rassemble les femmes, avec l'accord du commandant, il faut être prudent parce que les femmes se confient. Je les ai rencontrées, puis j'ai rencontré le commandant. J'ai signalé au commandant ce

do this and this. After that, I meet the général en chef here in Ottawa. That is always in private. That was the deal, so I did it.

Now, there is a committee at the national level, with a representative of the family centre at the military base that meets two or three times a year. I am the only one who is not from a military to attend that committee. Again, we are working on a file that we give to the minister on what must be done. Maybe I could give you all the information in the same way.

Senator Wallin: You can do that in camera.

Senator Pépin: Yes.

Senator Nolin: That is the reason why we have Item 9 in the motions we adopted this morning.

Senator Meighen: Precisely.

Senator Day: First, I want to add one thing to Senator Dallaire's comments and then I want to talk about the breadth of what Senator Pépin potentially could be working on.

With respect to a stand-alone committee — we both talked about this years ago — the House of Commons has gone ahead and created such a committee. We have not. The veterans' community knows that. The fact that we have not, when the House of Commons has, is an indication that we are less interested in their issues than the House of Commons.

Senator Dallaire: That is their perception.

Senator Day: That is absolutely their perception. I think the Library of Parliament came up with a publication, which I have read, about the deliberations and an analysis; more senators asked for a veterans affairs committee to be created than any other committee, as I understood the analysis.

Briefly, and I thank you for the time on this point, there are issues like the surviving spouses on the Veterans Independence Program, VIP. There are issues on education for families of injured and deceased veterans and the children. There are issues of health care when military people are posted, especially if they need special health care when going to certain areas where they cannot access the health care in these areas. We have touched on all these issues but we have never studied them in depth and we have no results, basically.

There is the Employment Insurance, EI, issue, especially when military people are posted outside the country, and I know that Ms. Natynczyk is working on many of these issues, because she talks to me all the time about them. There are many big issues that must be wrestled with if military people come back and are not able to look for work.

qui n'allait pas et ce qu'il devait faire à ce sujet. Par après, j'ai rencontré le général en chef, ici, à Ottawa, en privé, comme ça se fait toujours. C'est ce qui avait été convenu, alors c'est ce que j'ai fait.

Il existe un comité national, comprenant un représentant du centre de la famille de la base, qui se réunit deux ou trois fois par année. Je suis la seule personne qui siège à ce comité à ne pas faire partie des forces armées. Je vous rappelle que nous travaillons sur un dossier à remettre au ministre concernant les mesures à prendre. Peut-être pourrais-je vous transmettre toute l'information de la même façon.

Le sénateur Wallin : Ça peut se faire à huis clos.

Le sénateur Pépin : Effectivement.

Le sénateur Nolin : C'est justement ce qui explique la présence du point 9 dans les motions que nous avons adoptées ce matin.

Le sénateur Meighen : Précisément.

Le sénateur Day : J'aimerais d'abord ajouter quelque chose aux remarques du sénateur Dallaire et discuter ensuite de la portée éventuelle du travail du sénateur Pépin.

En ce qui concerne la constitution d'un comité à part entière — nous en avons tous deux discuté il y a plusieurs années —, la Chambre des communes a déjà constitué un tel comité. Nous ne l'avons pas fait. Les anciens combattants le savent. Le fait que nous n'ayons pas de comité, alors que la Chambre des communes en a un, est un signe que nous nous intéressons moins à leurs problèmes que la Chambre.

Le sénateur Dallaire : C'est bien ce qu'ils pensent.

Le sénateur Day : C'est exactement ce qu'ils pensent. Je crois que la Bibliothèque du Parlement a publié un document — que j'ai lu — concernant les délibérations, et qui comporte une analyse. Si j'ai bien compris l'analyse, le projet de comité des anciens combattants a reçu l'appui de plus de sénateurs que tout autre projet de comité.

Je mentionnerai rapidement, et je vous remercie de m'accorder quelques minutes pour ce faire, la question des conjointes et des conjoints survivants qui bénéficient du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, le PAAC. Il y a aussi la question de l'éducation des familles et des enfants des anciens combattants blessés ou décédés. Et la question des soins de santé lorsque les militaires sont déployés, notamment lorsqu'ils ont besoin de soins particuliers et qu'ils sont déployés dans des régions où ces soins ne peuvent pas être prodigués. Nous avons déjà abordé toutes ces questions, mais nous ne les avons jamais examinées en profondeur, et, en fin de compte, nous n'avons rien accompli.

Il y a aussi la question de l'assurance-emploi, particulièrement lorsque les militaires sont déployés à l'étranger, et je sais que Mme Natynczyk s'occupe de bon nombre de ces questions parce qu'elle m'en parle tout le temps. Il reste bien des questions importantes à résoudre si, lorsque les militaires reviennent de mission, ils ne sont pas capables de chercher du travail.

When Senator Wallin and I visited an injured person here, the family from Newfoundland and Labrador wanted to come and help the injured soldier but the father was cut off his EI because he was not looking for work in Newfoundland and Labrador.

Senator Wallin: That story was a more complicated one, as you know.

Senator Day: We have to be able to sort out that simple problem. If they are not looking for work in their area, they are not entitled to continue to draw EI, and therefore they cannot provide that support to their injured child. There are a whole lot of issues that are worth wrestling with. We touched on the spousal and family support for Bruce Henwood when he came back. His wife came and talked to us about the inability to access money even to pay for babysitting so that she could take her husband to the hospital. Those items need to be dealt with. If I can help you at all on any of those items, I think this huge area has not had attention because it is secondary to the soldiers.

Senator Pépin: Even the spouses, if they are from B.C. and they move to New Brunswick they cannot afford to take the plane to go and see their families.

Senator Wallin: There are special programs that run out. In the one case where we visited, because we drilled down on that one and tracked it down, there were other issues involved, which is they cannot keep going back to the same well, without being available for work at some point in the cycle.

I disagree a little with Senator Day. The Senate views things differently from the House of Commons, which tends to react and has to deal with the day-to-day decisions. We are a country at war; therefore it makes sense for the House of Commons to have that committee so it can move quickly. We have talked about limited resources, and by the fact that we have established a subcommittee and that it exists is our statement to veterans that we take their issues seriously. We could have sent the other signal. I think that the content is more important than the form and we should not let anyone think that because this subcommittee is a subcommittee as opposed to a committee, that we somehow care less about the issues. We may have less time to deal with them, but I do not think we care any less. That is why this subcommittee exists.

Senator Day: The subcommittee in the House of Commons moved up to a full committee.

Senator Wallin: I understand.

Senator Dallaire: With all respect, Senator Wallin, that argument is waning. I think sooner than later, we will have to take the next step to be able to give the full time, analysis and research resources to veterans' problems. I remember meeting with many staff of Veterans Affairs Canada over many years, including in my previous life, because Veterans Affairs Canada

Le sénateur Wallin et moi avons rendu visite à un blessé dans la région. Sa famille, qui habite Terre-Neuve-et-Labrador, a voulu venir ici pour l'aider, mais son père s'est fait couper ses prestations d'assurance-emploi parce qu'il ne se cherchait plus de travail à Terre-Neuve-et-Labrador.

Le sénateur Wallin : Cette situation était plus complexe, comme vous le savez.

Le sénateur Day : Il faut que nous puissions régler ce problème simple. S'ils ne cherchent pas de travail dans leur région, ils n'ont plus droit aux prestations d'assurance-emploi et ils ne peuvent donc plus offrir de soutien à leur enfant blessé. Il y a une multitude de problèmes à examiner. Nous avons discuté du soutien à la conjointe et à la famille de Bruce Henwood lorsqu'il est revenu. Sa femme nous a raconté qu'elle ne pouvait pas obtenir de l'argent, même pas pour faire garder ses enfants et accompagner son mari à l'hôpital. Ces problèmes doivent être réglés. Si ça peut contribuer à leur résolution, je dirais que toutes ces questions ne retiennent pas l'attention parce qu'elles sont secondaires pour les soldats eux-mêmes.

Le sénateur Pépin : Les conjointes et les conjoints, s'ils sont, par exemple, originaires de la Colombie-Britannique et qu'ils déménagent au Nouveau-Brunswick, ne peuvent même pas se payer un billet d'avion pour aller voir leur famille.

Le sénateur Wallin : La durée de certains programmes spéciaux est limitée. Dans le cas de la personne à qui nous avons rendu visite après avoir finalement réussi à la trouver, il y avait aussi d'autres problèmes, notamment le fait qu'il n'est pas possible d'avoir recours aux mêmes ressources sans avoir été, un jour ou l'autre, disponible pour travailler.

Je ne suis pas tout à fait d'accord avec le sénateur Day. Le Sénat n'aborde pas les choses de la même façon que la Chambre des communes, qui donne plus dans la réaction et qui doit prendre des décisions au jour le jour. Notre pays est en guerre; il est donc logique que la Chambre des communes ait constitué un comité pour l'aider à agir rapidement. Nous avons discuté du manque de ressources, du fait que nous avons constitué un sous-comité et que son existence montre aux anciens combattants que nous prenons leurs problèmes au sérieux. Nous aurions pu envoyer le signal inverse. Selon moi, le contenu est plus important que la forme, et nous ne devons laisser personne croire que, parce que ce sous-comité est un sous-comité plutôt qu'un comité à part entière, nous sommes moins préoccupés par les problèmes. Peut-être avons-nous moins de temps pour nous en occuper, mais je ne crois pas que nous nous en soucions moins. C'est pourquoi ce sous-comité existe.

Le sénateur Day : Le sous-comité de la Chambre des communes est devenu un comité à part entière.

Le sénateur Wallin : Je sais.

Le sénateur Dallaire : Avec tout le respect que je vous dois, sénateur Wallin, ce raisonnement est plutôt faiblard. Je crois que nous devons bientôt passer à l'étape suivante pour pouvoir accorder aux problèmes des anciens combattants tout le temps qu'ils méritent et engager toutes les ressources nécessaires à leur examen. Je me souviens d'avoir rencontré de nombreux employés

thought it was going out of business. Some of them in that lovely town in the Maritimes still think they are going out of business when, as it stands now, for example in the province of Quebec, there are more new generations of veterans than old generations of veterans. We are in a transitional mode.

Senator Wallin: I agree. I did not want to leave the impression that somehow the people around this table care less about the issue because of the status of this committee.

The Chair: It is not we. Let us be blunt and throw the cat into the pigeons for a minute. The Senate per se will decide eventually whether there is another committee. The committee that will make a recommendation to the Senate in that respect and in respect of all committees has on it a majority of government members. The decision will boil down to being more or less a government decision.

Can you enlighten us as to where this decision is in the scheme of things? Are we expecting an imminent answer?

Senator Wallin: I do not think there will be any decision until the committee reports. I assume the new rules committee will pick up the work. I think everyone on both sides is interested in revamping and fixing the system. I do not think we will see a unilateral act that will pre-empt the committee that is sitting there dealing with all the surveys and all the testimony that they heard. That is the whole point: They want to create a structure, and not fix it a piece at a time. I am not the only one, I am sure, who has been there to ask. They are trying to have a workable system, which means moving all the pieces at once, not one at a time.

Senator Manning: A gamut of issues have been discussed in regards to the reconfiguration of the committees of the Senate: whether we keep the ones we have, add new ones, eliminate some that we have, and maintain the same number due to the concerns with accommodating the meetings and so forth.

When we spoke to Senator Oliver when he was in that position before, a tremendous amount of information-gathering had taken place, and they had all that information at that committee level.

My understanding from conversations I have had is that the committee will continue with that process, and sooner rather than later we will have some type of recommendation from them. The committee will go back to the Senate to address the concerns that we have about committees. There may be minor tweaking of some committees or maybe an elimination of some committees. Everyone agrees that something needs to be done, but nobody wants it done in their own backyard. Nobody wants to give up turf. To accommodate extra committees, someone will have to give a little bit of grass.

Senator Wallin: The consensus seems to be that the committee is now in Senator Stratton's hands, but I do not have the list in front of me. We will find that out, and then I think this issue will be in their hands.

d'Anciens Combattants Canada au fil des années, y compris avant d'être sénateur, parce qu'Anciens Combattants Canada croyait être en voie de disparition. Certains d'entre eux, dans cette belle petite ville des Maritimes, croient toujours qu'ils vont fermer leurs portes, alors qu'aujourd'hui, par exemple au Québec, il y a plus d'anciens combattants de la nouvelle génération que de l'ancienne. Nous sommes en transition.

Le sénateur Wallin : Je suis d'accord. Je ne voulais simplement pas donner l'impression que les gens réunis ici se soucient moins du problème en raison du statut du comité.

Le président : Ce n'est pas de notre ressort. Prenons une minute pour parler franchement, laissons le loup entrer dans la bergerie... C'est vraiment le Sénat qui décidera si un autre comité doit être constitué. Le comité qui doit faire des recommandations au Sénat à ce sujet et au sujet de tous les autres comités est formé en majeure partie de sénateurs du parti au pouvoir. La décision sera donc, plus ou moins, celle du gouvernement.

Pouvez-vous nous éclairer sur l'avancement de ce processus de décision? Pouvons-nous espérer une réponse sous peu?

Le sénateur Wallin : Je ne crois pas qu'une décision sera prise avant que le comité ait déposé son rapport. J'imagine que le nouveau Comité du Règlement se chargera du travail. Je pense que tout le monde, peu importe le parti, souhaite que le système soit réformé et corrigé. Je ne crois pas que nous aurons à faire face à une décision unilatérale qui écarterait le comité qui s'occupe de tous les sondages et de tous les témoignages qui ont été entendus. C'est le but de toute l'opération : établir une structure et non pas corriger chaque élément séparément. Je ne suis pas la seule, j'en suis sûre, à être allée poser la question. Ils essaient d'élaborer un système pratique, ce qui exige de changer les choses en bloc et non pas morceau par morceau.

Le sénateur Manning : La reconfiguration des comités du Sénat a donné lieu à des débats sur une panoplie de problèmes : à savoir s'il faut conserver les comités actuels, en ajouter, en éliminer ou conserver le même nombre de comités pour répondre aux préoccupations concernant le calendrier des réunions, et cetera.

Lorsque nous avons discuté avec le sénateur Oliver, quand il s'occupait de cette question, un immense travail de collecte d'informations avait été réalisé, et le comité disposait de toute cette information.

D'après ce que j'ai appris des conversations que j'ai eues à ce sujet, le comité va continuer sur cette voie et faire bientôt une recommandation. Le comité se présentera devant le Sénat pour exprimer nos préoccupations concernant les comités. Certains comités pourraient être légèrement modifiés, et d'autres pourraient disparaître. Tout le monde s'entend pour dire qu'il faut faire quelque chose, mais personne ne veut être touché directement. Personne ne veut céder du terrain. Quelqu'un devra faire des concessions pour qu'il y ait plus de comités.

Le sénateur Wallin : D'après ce qu'on dit, le comité est maintenant dirigé par le sénateur Stratton, mais je n'ai pas la liste avec moi. Nous ferons la lumière là-dessus, mais ensuite, la balle sera dans leur camp je crois.

The Chair: It will be helpful if you keep us posted so we know where to go to bend whose arm behind whose back.

Senator Wallin: You have members on the committee.

The Chair: Yes, we do.

Senator Manning: We will provide the information as required.

The Chair: Thank you. I have a small list of issues, which I will discuss with Senator Manning and General Cox et al. Does anybody want to add anything to the list? We have a few minutes left to discuss blue-sky issues.

Senator Meighen: As a monitoring sort of brief, there is still the matter of the clawback.

Senator Day: That is on my list.

Senator Meighen: Had you mentioned it?

Senator Day: No, but it is on my list. I was going to. I wondered if we had wrestled this thing. There is a draft bill by Peter Stoffer in the House of Commons on that issue. Mr. Stoffer reads our deliberations and then puts draft bills in the other place.

Senator Manning: He could be there in Halifax.

The Chair: It is important to the people it affects. They are vehement writers to us all.

Senator Meighen: It is still on the table.

Senator Day: Senator Meighen, do you recall if we received the information as to how much it will cost to go back where we wanted to? I cannot remember if we ever received that information.

The Chair: We received a number.

Senator Meighen: We were promised it on two different occasions, and we have seen nothing.

The Chair: I thought we received a number.

Senator Dallaire: It was not all the way back. It was partway back.

Senator Day: I did not think we wrestled that thing to the ground. Prorogation saved it.

Senator Manning: It saved a lot of us, I would say.

The Chair: Our analysts will be able to provide us with that information. I promise to bring us up to date, so we know, once we have it. We had the number going back to 19-something or other.

Senator Meighen: It was 1976 to 1991, but we were promised it by the witness who came before us initially, and then there was the appearance of a senior naval officer.

Le président : Nous vous serions reconnaissants de nous garder au courant pour que nous sachions quel bras tordre dans quel dos.

Le sénateur Wallin : Certains de vos sénateurs siègent au comité.

Le président : Oui, c'est le cas.

Le sénateur Manning : Nous vous renseignerons, comme vous le demandez.

Le président : Je vous remercie. J'ai ici une courte liste de questions dont je vais discuter avec le sénateur Manning, le général Cox et les autres. Est-ce que quelqu'un désire ajouter quelque chose à la liste? Il nous reste quelques minutes pour aborder d'autres sujets.

Le sénateur Meighen : Simplement pour voir où ça en est, il y a toujours la question de la récupération.

Le sénateur Day : C'est sur ma liste.

Le sénateur Meighen : L'aviez-vous mentionné?

Le sénateur Day : Non, mais c'est sur la liste. J'avais l'intention de le faire. Je me suis demandé si nous en avions fini. Un avant-projet de loi proposé par Peter Stoffer à la Chambre des communes traite de cette question. M. Stoffer lit le compte rendu de nos délibérations et soumet des avant-projets de loi à la Chambre.

Le sénateur Manning : Il pourrait être présent à Halifax.

Le président : C'est important pour ceux qui sont touchés. Ils nous écrivent beaucoup.

Le sénateur Meighen : La question est toujours en suspens.

Le sénateur Day : Sénateur Meighen, vous souvenez-vous d'avoir reçu l'information sur ce qu'il en coûterait pour revenir là où nous le voulions? Je n'arrive pas à me souvenir si nous avons reçu ces renseignements.

Le président : On nous a donné un chiffre.

Le sénateur Meighen : On nous a promis une réponse à deux occasions et nous n'avons encore rien reçu.

Le président : Je croyais qu'on nous avait donné un chiffre.

Le sénateur Dallaire : Ça ne revenait pas entièrement en arrière. Ça ne faisait que la moitié du chemin.

Le sénateur Day : Je pensais bien que nous n'en avions pas fini avec cette question. C'est la prorogation qui l'a sauvée.

Le sénateur Manning : Elle a sauvé bon nombre d'entre nous, je dirais.

Le président : Nos analystes pourront nous fournir cette information. Je promets de faire le point lorsque nous l'aurons, pour que tout le monde soit au courant. Le chiffre qu'on nous a donné était pour une période allant jusqu'à mille neuf cent quelque chose.

Le sénateur Meighen : C'était la période allant de 1976 à 1991, mais notre témoin initial nous l'a promis, et puis il y a eu l'officier supérieur de la Marine.

Senator Day: It was to remind them.

Senator Meighen: I asked him, and he said he would produce it.

Mr. Cox: You had a meeting with a couple of the witnesses in the fall who were the people engaged in the management of the Service Income Security Insurance Plan, SISIP.

Senator Wallin: They did not have the number; they were trying to collate them.

Senator Day: We should be able to come up with something quickly.

The Chair: Maybe we will send a stiff note.

Senator Day: We can come up with a small report on that issue quickly.

The Chair: We can, yes.

Senator Wallin: Senator Smith is the chair of the Rules Committee, so I expect you will have this resolved forthwith.

The Chair: Senator Smith is the Chair of the Standing Committee on Rules, Procedures and the Rights of Parliament?

Senator Wallin: Apparently, so there you go.

Senator Manning: As soon as you have information, let us know.

The Chair: I am trying to think if we have anything on Senator Smith.

Is there anything further today?

Senator Dallaire: Having had this meeting today, not to waste time, may I query the plan of action for next Wednesday? Do we advance in priority the continued study on the New Veterans Charter and who we want to have as witnesses, or is it a study of the proposed document. I hope non-members will also receive a copy of that document.

The Chair: I will give you a list of senators who always attend these subcommittee meetings who are not members of the subcommittee but to whom we say, please send that information.

The plan for next week is to deal with the basic beginning economic stuff. We need to start initial budget items, for which we will work in concert to find out what they are. Then, there is a draft work plan that breaks down how many weeks we have until the summer and to what we propose to devote those meetings to, until the summer.

Senator Dallaire: May I suggest that the interim situation report that General Cox has produced, and that Senator Meighen has tabled, might be worth reading before the meeting and putting on the agenda for next week. The report might give us guidance of where we want to go?

Mr. Cox: Sure.

Le sénateur Day : C'était pour leur rappeler.

Le sénateur Meighen : Je le lui ai demandé, et il m'a dit qu'il nous le fournirait.

M. Cox : Vous avez participé à l'automne à une rencontre avec des témoins qui travaillent à la gestion du Régime d'assurance-revenu militaire, le RARM.

Le sénateur Wallin : Ils ne connaissaient pas le chiffre; ils essayaient de rassembler les données.

Le sénateur Day : Il faudrait obtenir quelque chose rapidement.

Le président : Nous devrions peut-être envoyer un message ferme.

Le sénateur Day : Nous pourrions rapidement produire un court rapport sur la question.

Le président : Nous le pourrions, effectivement.

Le sénateur Wallin : Le sénateur Smith préside le Comité du Règlement, j'imagine donc que vous saurez régler cette question sans délai.

Le président : Le sénateur Smith préside le Comité permanent du Règlement, de la procédure et des droits du Parlement?

Le sénateur Wallin : On dirait bien.

Le sénateur Manning : Faites-nous signe aussitôt que vous aurez l'information.

Le président : J'essaie de me souvenir si nous savons quelque chose sur le sénateur Smith.

Y a-t-il autre chose pour aujourd'hui?

Le sénateur Dallaire : Puisque nous sommes réunis, pour éviter de perdre du temps, puis-je demander quel est le plan pour mercredi prochain? Prévoyons-nous donner la priorité à l'étude de la nouvelle Charte des anciens combattants et au choix de témoins, ou allons-nous étudier le document proposé? J'espère que les sénateurs qui ne font pas partie du comité vont aussi recevoir le document.

Le président : Je vous fournirai une liste des sénateurs qui participent toujours aux réunions du sous-comité sans en faire partie et à qui nous faisons transmettre l'information.

Le plan, pour la semaine prochaine, est de traiter de questions financières de base. Il faut que nous dressions la liste des éléments du budget, et nous allons devoir travailler de concert pour les relever. Nous allons ensuite examiner un plan de travail provisoire qui détaille le nombre de semaines restantes avant l'été et ce que nous proposons de faire pendant ces réunions, jusqu'à l'été.

Le sénateur Dallaire : À mon avis, ça vaudrait peut-être la peine de lire le compte rendu provisoire de la situation produit par M. Cox et déposé par le sénateur Meighen, et de l'inscrire à l'ordre du jour de la prochaine réunion. Ce rapport pourrait-il nous aider à nous orienter?

M. Cox : Certainement.

Senator Wallin: Do you know the status of Senator Downe's challenge? I do not know what the process is but he has invited the Auditor General to audit the Veterans Charter?

The Chair: I do not know what the status is. It is still sitting on the back pages so I do not know.

Senator Wallin: Maybe we should have a briefing on what that challenge means.

Senator Day: It would be nice to know about it.

Senator Wallin: The auditor goes in. I think I saw a piece in the paper, which is what I know about it.

The Chair: I will ask him to give us a piece on it.

Senator Dallaire, did I answer your question properly?

Senator Dallaire: If that is the way you want to go — taking a look at it and using it as a reference — yes.

The Chair: Is that suggestion agreeable?

Senator Dallaire: I am only suggesting, of course.

Senator Day: On your list of considerations discussed by you and Senator Manning, the issue of Agent Orange is still festering and we have to put it to rest somehow. The issue involves, in large part, surviving spouses and families because all the soldiers that were sprayed with Agent Orange are dead now — virtually all of them. There is a big group of women.

Senator Meighen: There are the non-soldiers, too.

Senator Day: There are the non-soldiers in the region.

The Chair: We cannot go there. That issue is outside our mandate, sadly. We have to draw the line somewhere. We have to deal with the veterans who were there and their families.

Senator Day: We can probably make the argument that Greg Thompson solved the issue fairly well for the surrounding region. The people who were not sprayed directly but lived in the region received some compensation.

I do not hear from any of those people, but I hear from the soldiers that were in the field. They talked about tasting it, and there are many of them.

The Chair: We have met with some of them. They came here with a delegation.

Senator Day: Yes, but we could not work them into a meeting of the Veterans Affairs Committee because we did not have a time slot available for them when they were on the Hill here. It would be nice to give them an opportunity to speak sometime.

Le sénateur Wallin : Savez-vous ce qui arrive avec la contestation du sénateur Downe? Je ne connais pas la procédure, mais on dit qu'il a demandé à la vérificatrice générale d'examiner la Charte des anciens combattants?

Le président : Je ne sais pas où c'est rendu. La question est confinée aux dernières pages, donc je ne sais pas.

Le sénateur Wallin : Nous pourrions peut-être organiser une séance d'information sur les tenants et aboutissants de cette contestation.

Le sénateur Day : Ce serait bien d'être informé.

Le sénateur Wallin : La vérificatrice s'en occupe. Il me semble que j'ai vu un article dans le journal, c'est comme ça que je l'ai appris.

Le président : Je lui demanderai de nous dresser un portrait de la situation.

Sénateur Dallaire, est-ce que j'ai répondu de façon satisfaisante à votre question?

Le sénateur Dallaire : Si vous voulez procéder de cette façon — l'examiner puis l'utiliser comme référence —, alors oui.

Le président : Voyez-vous cette suggestion d'un bon œil?

Le sénateur Dallaire : Ce n'est bien sûr qu'une suggestion.

Le sénateur Day : La question de l'agent Orange moisit toujours sur la liste des questions à aborder dont le sénateur Manning et vous avez parlé, et il faudrait bien qu'on la règle. Cette question touche principalement les conjoints survivants et les familles, puisque les soldats arrosés d'agent Orange sont pratiquement tous morts aujourd'hui. Il y a un important regroupement de femmes.

Le sénateur Meighen : Il y a aussi des personnes qui n'étaient pas des militaires.

Le sénateur Day : Il y a aussi des personnes de la région qui n'étaient pas des militaires.

Le président : Nous ne pouvons pas nous occuper d'elles. Cette question n'entre malheureusement pas dans notre mandat. Il faut fixer des limites. Nous devons nous occuper des anciens combattants qui ont servi et de leurs familles.

Le sénateur Day : On peut probablement dire que Greg Thompson a assez bien réglé la question de la région environnante. Les personnes qui n'ont pas été directement arrosées, mais qui habitaient la région ont été dédommagées.

Je n'entends jamais parler de ces gens, mais des soldats qui étaient déployés ont communiqué avec moi. Beaucoup ont mentionné son goût.

Le président : Nous en avons rencontré quelques-uns. Ils sont venus ici avec une délégation.

Le sénateur Day : C'est vrai, mais ils n'ont pas participé à une réunion du Comité des anciens combattants parce que nous n'avons pas pu trouver de moment opportun au cours de leur passage sur la Colline du Parlement. Ce serait bien de leur offrir la chance de comparaître devant nous.

The Chair: It would. I think we have 11 weeks between now and the probable rise, but the subject is definitely on the list, among other things.

Senators, are there further issues for our consideration?

I will ask that Senator Manning, Mr. Pittman and our analysts stay for a couple of minutes, so we can figure out when we can do this work.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Wednesday, April 14, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:09 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families.

Senator Tommy Banks (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: Honourable senators, I call the meeting to order. This is a meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs, which is currently examining, in respect of its mandate, matters having to do specifically with the New Veterans Charter.

I would like to introduce the members of the subcommittee: Senator Pépin, who has long had an interest in this matter, particularly with respect to veterans' families; Senator Wallin, the chair of the parent committee, the Standing Senate Committee on National Security and Defence; Senator Manning, the deputy chair of this subcommittee; and Senator Day, who was the chair of this subcommittee and has long been a member of it.

Our guests today are Mr. Miller, Ms. MacCormack, and Ms. Hicks, from Veterans Affairs Canada.

Before we proceed with business, colleagues, I will solicit your assistance. You will recall we had talked about having, as panel witnesses, members of the Canadian Forces to discuss how they are faring, as well as released members. I will solicit all of our input through the clerk to find released members who are obtaining services from Veterans Affairs Canada in order that we can contact them. I would ask you each in your respective constituencies or wherever else to find some of those folks who would have interesting things to tell us.

We have easy access to serving members, but access to folks who were previously members of the forces who have been released and are now dealing with Veterans Affairs Canada is a different and more complicated question. Therefore, I earnestly solicit your input and suggestions in that regard through the clerk.

In respect of today's witnesses, I presume Mr. Miller will begin.

Le président : Effectivement. Je crois qu'il nous reste 11 semaines avant la fin des travaux, mais ce sujet est certainement sur la liste, même s'il n'est pas le seul.

Sénateurs, avez-vous d'autres questions à soumettre au comité?

Je demanderais au sénateur Manning, à M. Pittman et à nos analystes de rester ici un instant pour que nous puissions trouver un moment pour faire ce travail.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mercredi 14 avril 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 9, pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles.

Le sénateur Tommy Banks (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Honorables sénateurs, la séance est ouverte. Le Sous-comité des anciens combattants est réuni pour examiner, conformément à son mandat, les questions touchant directement la nouvelle Charte des anciens combattants.

J'aimerais vous présenter les membres du sous-comité : Le sénateur Pépin, qui s'intéresse depuis longtemps à cette question, en particulier aux familles des anciens combattants, le sénateur Wallin, présidente du comité parent, le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sénateur Manning, le vice-président du sous-comité et le sénateur Day, qui a déjà présidé le sous-comité et qui en est membre depuis longtemps.

Nos invités aujourd'hui sont M. Miller, Mme MacCormack et Mme Hicks, d'Anciens Combattants Canada.

Avant de commencer nos travaux, je sollicite l'assistance de mes collègues. Vous vous souvenez que nous avons envisagé de convoquer comme témoins des membres des Forces canadiennes pour parler de leur situation, ainsi que des militaires ayant quitté l'armée. Je vous invite tous à signaler au greffier les noms de soldats libérés qui reçoivent des services d'Anciens Combattants Canada de façon à ce que nous puissions les contacter. Je vous invite donc tous à trouver, dans vos circonscriptions respectives ou même ailleurs, des personnes qui auront des choses intéressantes à nous raconter.

Il est facile d'avoir accès à des soldats, mais l'accès aux personnes qui faisaient partie auparavant de l'armée, qui ont été libérées et qui relèvent maintenant d'Anciens Combattants Canada est une question différente et plus complexe. C'est pourquoi je sollicite vos commentaires et vos suggestions sur ce point, et vous demande de vous adresser au greffier.

Pour ce qui est des témoins que nous allons entendre aujourd'hui, je pense que M. Miller va commencer.

Ken Miller, Director, Program and Policy Directorate, Veterans Affairs Canada: I will, and I have an opening statement.

The Chair: I hope you will be amenable to answering questions from members.

Mr. Miller: We will be delighted. I am here with my colleagues, Ms. Hicks, who works on the operational side of our organization as Director, Operational Direction and Guidance; and Ms. MacCormack, Director, Rehabilitation Directorate. I hope that collectively we can cover all the areas of your interest and provide you with some information you will find useful.

[Translation]

Mr. Chair, members of the Committee, it's a great pleasure to appear before you today.

[English]

We are pleased to be able to provide you with additional information on the New Veterans Charter and how well it is meeting the unique needs of our modern-day veterans and their families. The goal of the charter is to support veterans and their families who join civilian life and to help them overcome any barriers they may have to enable them to achieve their maximum potential, no matter when that need arises.

More than 20,000 clients have received support from one or more of the programs since the coming into force of the New Veterans Charter just a little more than four years ago now.

Today, we have provided you with an overview deck, which provides some useful statistical information that may serve some informational needs you have. As well, we have provided some case scenarios. These case scenarios take real life situations and make them concrete and real. They are not intended to be a complete representation of all of our client cases, but they are helpful in illustrating how programs of the New Veterans Charter can support the modern-day veterans and their families. If you wish later on, we would be happy to walk you through the case studies.

We also have provided you with a third document entitled "New Veterans Charter: Criticisms and Facts." This paper provides some clear responses to some of the more common misconceptions about the new suite of programs.

The New Veterans Charter provides the younger Canadian Forces' veterans with the tools and opportunities they need to build secure lives for themselves and their families after their careers in the military have ended. The new benefits are an integrated set of programs and services designed to provide incentives for independence, which is key, for wellness and for reintegration into civilian life.

Ken Miller, directeur, Direction des politiques sur les programmes, Anciens Combattants Canada : C'est ce que je vais faire et je vais présenter une déclaration liminaire.

Le président : J'espère que vous accepterez de répondre aux questions des membres du comité.

M. Miller : Nous serons ravis de le faire. Je suis ici avec mes collègues, Mme Hicks, qui travaille du côté opérationnel de notre organisation comme directrice, Directives et orientations opérationnelles et Mme MacCormack, directrice, Direction de la réadaptation. J'espère qu'ensemble nous pourrions couvrir tous les sujets qui vous intéressent et vous fournir des renseignements qui vous seront utiles.

[Français]

Monsieur le président, membres du comité, c'est un grand plaisir de comparaître devant votre comité aujourd'hui.

[Traduction]

Nous sommes heureux de pouvoir vous fournir des renseignements supplémentaires au sujet de la nouvelle Charte des anciens combattants et sur la façon dont elle répond aux besoins particuliers de nos anciens combattants actuels et de leurs familles. La charte a pour objectif d'aider les anciens combattants et leurs familles à retourner dans la vie civile et à surmonter les obstacles qui les empêchent d'atteindre leur potentiel maximum, quel que soit le moment où leurs besoins prennent naissance.

Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle Charte des anciens combattants, il y a un peu plus de quatre ans, plus de 20 000 clients ont reçu des services de soutien dans le cadre d'un ou de plusieurs programmes.

Nous vous avons remis aujourd'hui une trousse qui vous fournit certaines données statistiques utiles qui peuvent répondre à vos besoins. Nous vous avons également remis quelques cas types. Ces cas types sont tirés de situations réelles et les rendent plus concrètes. Ils ne prétendent pas représenter l'ensemble de nos clients, mais ils sont utiles, parce qu'ils illustrent comment les programmes de la nouvelle Charte des anciens combattants peuvent aider les anciens combattants récents et leurs familles. Si vous le souhaitez, nous pourrions vous présenter tout à l'heure ces cas types.

Nous vous avons également remis un troisième document intitulé « La nouvelle Charte des anciens combattants : critiques et faits ». Ce document apporte certaines réponses claires aux idées fausses les plus répandues concernant ce nouvel ensemble de programmes.

La nouvelle Charte des anciens combattants donne aux jeunes anciens combattants des Forces armées canadiennes les outils et les possibilités dont ils ont besoin pour vivre, eux et leurs familles, en sécurité, une fois leur carrière militaire terminée. Les nouvelles prestations constituent un ensemble intégré de programmes et de services qui ont pour but d'inciter les anciens combattants à devenir autonomes, un aspect clé, pour leur bien-être et leur réintégration dans la vie civile.

They include a monthly payment that provides up to 75 per cent of pre-release salary to compensate specifically for the loss of earnings while an individual is participating in our rehabilitation program, or until age 65 in those cases where an individual is disabled permanently and unable to return to work.

Second, the suite of benefits provides a permanent impairment allowance. This provides an additional monthly amount for those who are most seriously impaired. Presently that range is between three grade levels — at the low end, a little over \$500 a month, up to what is now a little over \$1,600 a month at the higher end of the scale. That benefit pays for the life of the individual.

Third, there is a supplementary retirement benefit. This benefit compensates for lost opportunity and contributes or helps contribute to a retirement plan. We recognize that someone who is in rehabilitation and disabled does not have the same opportunity during what would have been their working career to contribute. This supplementary benefit, which is paid as a lump sum at age 65, provides 2 per cent of all the earnings lost that they would have received up to that point in time. It provides substantial assistance.

There is also a disability lump sum amount. I want to be clear that this amount is specifically to compensate for pain and suffering. The lump sum is not intended to be a replacement for lost earnings. That is specifically dealt with through the Earnings Loss program. This recognizes the pain and suffering and provides some level of compensation and recognition to individuals for that.

As well, we provide financial counselling. I know the committee has raised comments and concerns about whether individuals make wise decisions about the use of the lump sum. The financial counselling and the financial assistance we provide can assist individuals in getting good solid advice so they can make those good decisions.

Through the suite of programs we also provide a rehabilitation program, and this really is the cornerstone program of the New Veterans Charter. It includes medical, psychosocial and vocational rehabilitation and is intended to be comprehensive and accessible early on to get people the treatment they need to achieve the best recovery they can.

We also provide health care benefits. These are supplementary benefits in addition to health care benefits that would be paid in relation to the entitled disability. Of course, we provide, as we always have, treatment benefits for the condition that is service-related. Clients also have full access, as they have in the past, to the Veterans Independence Program, VIP, but this is supplementary for those who may not have been able to

Ces services et programmes comprennent un versement mensuel qui peut représenter jusqu'à 75 p. 100 du salaire que le vétéran recevait avant sa libération dans le but de l'indemniser pour la perte de revenus pendant que le bénéficiaire participe à notre programme de réadaptation, ou jusqu'à qu'il atteigne l'âge de 65 ans dans les cas où il souffre d'une invalidité permanente et est incapable de reprendre le travail.

Deuxièmement, les prestations comprennent une allocation pour déficience permanente. Elle prend la forme d'un versement mensuel supplémentaire pour ceux qui ont une déficience grave. À l'heure actuelle, cette prestation comprend trois niveaux — le plus bas prévoit un versement légèrement supérieur à 500 \$ par mois et le maximum, un versement légèrement supérieur à 1 600 \$ par mois. Cette prestation est versée aussi longtemps que vit le bénéficiaire.

Troisièmement, il y a la prestation de retraite supplémentaire. Cette prestation a pour but d'indemniser la perte de possibilités et contribue, en tout ou en partie, à un plan de retraite. Nous tenons compte du fait qu'une personne qui suit un programme de réadaptation et qui est invalide, n'a pas la même possibilité de cotiser à un fonds de pension que si elle avait continué à travailler. Cette prestation supplémentaire, qui est versée à titre de montant forfaitaire à l'âge de 65 ans, représente 2 p. 100 de tous les gains perdus qui auraient été reçus jusqu'à cet âge. Elle représente une aide importante.

Il y a également l'indemnité d'invalidité forfaitaire. Je tiens à préciser que cette prestation vise expressément à indemniser la douleur et les souffrances. Le montant forfaitaire n'a pas pour but de remplacer la perte de revenus. Cet aspect est couvert par notre programme de perte de revenus. Cela tient compte des souffrances et des douleurs subies et accorde une certaine indemnisation et reconnaissance à ces personnes.

Nous fournissons également des services de counselling financier. Je sais que le comité a fait des commentaires à ce sujet et qu'il s'est demandé si les bénéficiaires prenaient des décisions sages au sujet de l'usage de leur montant forfaitaire. Nous fournissons à ces personnes une aide financière et du counselling financier pour qu'elles reçoivent des bons conseils pour qu'elles prennent de bonnes décisions.

Dans cet ensemble de programmes, il y a également le programme de réadaptation qui est en fait un élément essentiel de la nouvelle Charte des anciens combattants. Ce programme comprend la réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle; c'est un programme global et accessible très rapidement pour que les anciens combattants puissent suivre les traitements dont ils ont besoin pour récupérer le plus possible.

Nous fournissons également des prestations de soins de santé. Ce sont des prestations supplémentaires qui viennent s'ajouter aux prestations de santé qui sont versées lorsqu'il y a une invalidité reconnue. Bien entendu, nous fournissons, comme nous l'avons toujours fait, des traitements pour les problèmes de santé reliés au service. Nos clients ont également plein accès au Programme pour l'autonomie des anciens combattants, PAAC,

purchase the Public Service Health Care Plan at the point when they left.

Finally, we provide access to jobs. Ultimately, if individuals are able to reintegrate and be successful and work again, that is the ultimate goal that they would have and that we would have for them. Therefore, we provide assistance in those ways.

Veterans and their families in need also have access to strengthened mental health services, peer support and comprehensive case management. The case management is a fundamental key, and it is important that it be in place.

Over the past three years, Veterans Affairs Canada has made changes to maximize the efficiency and effectiveness within its existing authorities. We are working closely with the Department of National Defence to ensure that Canadian Forces members who become clients of Veterans Affairs Canada receive necessary interventions as early as possible. This will ensure they are able to achieve positive outcomes and successfully transition to civilian life, which is the ultimate goal.

We have also been exploring and analyzing potential gaps, as I know you have, in the New Veterans Charter. These have been identified through a variety of sources, including veterans' organizations, through various advisory fora, through best practices of other countries and so on.

In fact, the charter was recently recognized by an Australian study as the best in its class, the class being needs-based rehabilitation programs. It was recognized as best in its class among the programs available in Australia, New Zealand, the United Kingdom and the United States. We were pleased to hear that.

The design of the New Veterans Charter ensures more available resources are used most appropriately for all modern-day veterans whose service to Canada has left them with real challenges in civilian life. It allocates more resources to those with more severe disabilities and challenges while providing fair and proportionate compensation for those who have minimal transitional needs.

Even for those with minor or no disabilities, the New Veterans Charter provides a permanent, statutory safety net, a guarantee that if they ever have a need related to service, the charter is there for as long as it is needed. There are no time limitations attached to this. If individuals come back to us many years later — and they often do — with a condition that was perhaps not evident at the time of release or that has worsened over time, the door is open and that support is available to them. We feel that is a very valuable benefit to have available.

mais cette prestation est destinée à ceux qui n'ont pas été en mesure de contribuer au Régime de soins de santé de la fonction publique lorsqu'ils ont quitté l'armée.

Enfin, nous donnons un accès à des emplois. En fin de compte, l'objectif ultime est d'amener nos clients à réintégrer la société, à retravailler et c'est l'objectif qu'ils recherchent et que nous recherchons. C'est pourquoi nous offrons de l'aide de ces différentes façons.

Les anciens combattants et leurs familles ont également accès à des services de santé mentale renforcés, à des services de soutien par les pairs et à une gestion de cas globale. La gestion de cas est un élément fondamental et il est important qu'elle existe.

Ces trois dernières années, Anciens Combattants Canada a apporté certains changements pour renforcer l'efficacité de son action avec les moyens financiers dont ils disposent. Nous travaillons en étroite collaboration avec le ministère de la Défense nationale pour veiller à ce que les membres des Forces canadiennes qui sont pris en charge par Anciens Combattants Canada reçoivent le plus tôt possible les services dont ils ont besoin. Le but est de leur permettre d'obtenir des résultats positifs et d'assurer une transition réussie à la vie civile, qui est l'objectif ultime.

Nous avons exploré et analysé, comme vous le savez, les lacunes éventuelles de la nouvelle Charte des anciens combattants. Nous en avons identifié quelques-unes grâce à diverses sources, y compris les organismes de défense des anciens combattants, grâce à diverses instances consultatives, grâce aux bonnes pratiques d'autres pays, par exemple.

En fait, d'après une étude australienne, la charte serait la meilleure de sa catégorie, sa catégorie étant celle des programmes de réadaptation axés sur les besoins. Il a été reconnu qu'elle était la meilleure de sa catégorie parmi les programmes offerts en Australie, en Nouvelle-Zélande, au Royaume-Uni et aux États-Unis. Nous avons été très heureux de l'apprendre.

Grâce à la façon dont a été conçue la nouvelle Charte des anciens combattants, des ressources supplémentaires sont utilisées de la façon la plus appropriée pour tous les anciens combattants modernes qui, en raison du service qu'ils ont donné au Canada, font face à de graves défis pour leur retour à la vie civile. Elle attribue davantage de ressources à ceux qui souffrent d'invalidités et de difficultés graves, tout en accordant une indemnité équitable et proportionnée à ceux dont les besoins de transition sont moins grands.

Même pour ceux qui ne souffrent d'aucune invalidité ou d'une invalidité mineure, la nouvelle Charte des anciens combattants offre un filet de sécurité légal permanent, elle leur garantit que s'ils ont jamais un besoin relié au service, la charte sera là pour eux aussi longtemps qu'ils en ont besoin. Il n'y a aucune limite de temps pour cette couverture. Si des anciens combattants nous signalent plusieurs années après — et ils le font souvent — une maladie qui n'était peut-être pas décelable au moment de leur libération ou qui s'est aggravée avec le temps, la porte est ouverte et nous leur offrons un soutien. Nous pensons que c'est là un avantage important pour eux.

[Translation]

We think that the new Charter has a positive impact. At Veterans Affairs Canada, we try to ensure that the new Charter keeps responding to the changing needs of our clients and to adopt approaches that give positive outcomes for each of our clients and their families.

[English]

Thank you for the opportunity to provide you with this update. We would be pleased to take any questions you may have. Also, we have shared some case scenarios in the package that was provided to you. If members would find it useful, we would be pleased to walk you through any of those and make concrete the benefits that could be made available to individuals.

The Chair: Thank you very much, Mr. Miller. Does Ms. Hicks or Ms. MacCormack have anything to add before questions?

I am surrounded by chairs. We have been joined by the distinguished senator from Ontario, Senator Meighen, who was for a long time the chair of this subcommittee.

Senator Day: I would like to go through these scenarios, but I think it would be helpful for you to define who a “veteran” is. How far back do we go, and is there another category of veterans that does not fit into this?

Mr. Miller: That is a good question, and it does not have a simple answer. For the purposes of the New Veterans Charter, eligible clients are those who served in the Canadian Forces after April 1947, excluding the period of the Korean War.

Senator Day: Excluding?

Mr. Miller: I will explain that. Those Korean War veterans are considered on the same status basis as veterans of the Second World War — those we refer to colloquially as “traditional veterans.” They have access to certain programs, and their eligibility is defined within the legislation. The New Veterans Charter you are examining explicitly defines that group of veterans.

We could have Canadian Forces veterans eligible for this who were released from the forces many years ago. For the first couple of years in the New Veterans Charter, the majority of our clients coming forward were individuals released years ago who were still dealing with reintegration issues that were sufficient enough that they qualified for benefits under this program. That demonstrates in a positive way how the charter is always there and how it is open to serve those individuals.

The Chair: Can we or should we assume that Korean War veterans are excluded because of the technicality that it was not a war?

[Français]

Nous sommes d'avis que la nouvelle charte a des effets positifs. À Anciens Combattants Canada, nous poursuivons nos efforts de sorte que la nouvelle charte continue de satisfaire aux besoins en évolution de nos clients et d'élaborer des approches qui favorisent le temps de résultats positifs chez chacun de nos clients et leurs familles.

[Traduction]

Je vous remercie de m'avoir donné l'occasion de vous fournir cette mise à jour. Nous serons heureux de répondre à vos questions. Nous avons également inclus quelques cas types dans la trousse qui vous a été remise. Si les membres estiment que cela serait utile, nous serions heureux de vous expliquer ces différents cas et de vous présenter concrètement les prestations dont pourraient se prévaloir ces bénéficiaires.

Le président : Merci, monsieur Miller. Est-ce que Mme Hicks ou Mme MacCormack veulent ajouter quelque chose avant que nous passions aux questions?

Je suis entouré de présidents. Le distingué sénateur de l'Ontario, le sénateur Meighen, qui a été pendant une longue période le président du sous-comité, vient d'arriver.

Le sénateur Day : J'aimerais examiner ces cas types, mais je pense qu'il serait utile que vous définissiez ce qu'est un « ancien combattant ». Jusqu'à quand remontons-nous et existe-t-il une autre catégorie d'ancien combattant qui n'est pas visée par cette définition?

M. Miller : C'est une bonne question pour laquelle il n'y a pas de réponse simple. Aux fins de la nouvelle Charte des anciens combattants, nos clients admissibles sont ceux qui ont servi dans les Forces canadiennes après avril 1947, en excluant la période de la guerre de Corée.

Le sénateur Day : En excluant?

M. Miller : Je vais vous expliquer. Les anciens combattants de la guerre de Corée ont le même statut que ceux de la Seconde Guerre mondiale — ceux que nous désignons familièrement comme « les anciens combattants traditionnels ». Ils ont accès à certains programmes, et c'est la loi qui précise les programmes auxquels ils ont droit. La nouvelle Charte des anciens combattants que vous êtes en train d'étudier définit expressément ce groupe d'anciens combattants.

Il y a d'anciens combattants des Forces canadiennes qui ont été libérés il y a des années et qui sont couverts par la nouvelle Charte. Pendant les premières années d'application de cette nouvelle Charte, la majorité de nos clients étaient des personnes qui avaient été libérées il y a des années et qui connaissaient des problèmes de réintégration encore suffisamment graves pour qu'elles aient droit à des prestations. Cela démontre, de façon positive, que la charte continue à s'appliquer et peut offrir des services à ces personnes.

Le président : Pouvons-nous ou devons-nous en déduire que les anciens combattants de la guerre de Corée sont exclus, parce que techniquement ce n'était pas une guerre?

Mr. Miller: It is not a matter that they are excluded. Rather, they are included in the war service group. That is a more accurate way to state it.

Senator Day: For example, Korean War and Second World War veterans would be eligible for programs like the Veterans Independent Program, but newer veterans are not.

Mr. Miller: Actually, the newer Canadian Forces veterans are also eligible for the VIP.

Senator Meighen: What about eligibility for the VIP? My recollection is that you had to have served overseas. Then the "overseas" definition was changed to Newfoundland and then again to P.E.I. What is the definition now of service during World War II to enable one to be eligible for the VIP benefits?

Mr. Miller: It does not require singular service in World War II. A Canadian Forces veteran who served only in Canada is eligible today to receive the VIP benefits.

You are right that there was an incremental progression as the authority evolved over time. It started off as a benefit for the older, traditional veterans, and then that eligibility expanded. Today, you can have a 34-year-old Canadian Forces member with service in Canada retiring who has needs to support his independence, and those needs relate either to a pensioned disability or to something he received a disability award for under the New Veterans Charter. The VIP benefits can be provided to support that individual.

Senator Meighen: Would somebody who served for a few years in Ottawa, for example, during World War II be eligible, if they met other criteria for the VIP?

Mr. Miller: That is correct.

Senator Day: You have referred to an inability or a lacking of all of the skills to reintegrate into society. At another time, we were talking about having a disability. Can one lack all of the attributes to be reintegrated into society and still not have a physical or mental disability?

Mr. Miller: It is an important point you have raised. One of the issues with the old approach for the newer Canadian Forces veterans is that the pension program was a gateway program, and they had to demonstrate that entitlement to a pension before we could provide any other support to them.

With the New Veterans Charter, we have separated the two; there is no longer a connection. Whether somebody qualifies as having a service-related disability does not matter. In other

Mr. Miller : Ce n'est pas vraiment qu'ils soient exclus. En fait, ils font partie du groupe des vétérans du service de guerre. C'est une façon plus exacte de le dire.

Le sénateur Day : Par exemple, les anciens combattants de la guerre de Corée et de la Seconde Guerre mondiale ont le droit de participer à des programmes comme le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, mais les nouveaux vétérans ne peuvent y participer.

Mr. Miller : En fait, les nouveaux vétérans des Forces canadiennes ont également droit de participer au PAAC.

Le sénateur Meighen : Quelles sont les conditions d'admissibilité au PAAC? D'après mon souvenir, il faut avoir servi outre-mer. Par la suite, la définition d'« outre-mer » a été changée pour inclure Terre-Neuve et ensuite l'Île-du-Prince-Édouard. Quel est à l'heure actuelle, le genre de service qu'il faut avoir effectué pendant la Seconde Guerre mondiale pour avoir droit de participer au PAAC?

Mr. Miller : Il n'est pas nécessaire d'avoir effectué un service particulier pendant la Seconde Guerre mondiale. Un ancien combattant qui aurait uniquement servi dans les Forces canadiennes au Canada a droit aux prestations du PAAC.

Vous avez raison de dire que notre programme a été progressivement étendu à mesure que le financement a lui aussi augmenté. C'était au départ une prestation destinée aux anciens combattants traditionnels et âgés, et ensuite, les conditions d'admissibilité ont été élargies. Aujourd'hui, un militaire de 34 ans qui a uniquement servi dans les Forces canadiennes au Canada et qui prend sa retraite, qui a besoin d'un soutien pour être autonome, peut avoir droit aux prestations du PAAC si ses besoins sont reliés à une invalidité donnant droit à pension ou à une indemnité d'invalidité accordée aux termes de la nouvelle Charte des anciens combattants. Ce militaire a accès au soutien qu'offre le PAAC.

Le sénateur Meighen : Est-ce qu'un militaire qui aurait servi quelques années à Ottawa, par exemple, pendant la Seconde Guerre mondiale, aurait le droit de participer à ce programme s'il répondait aux autres conditions?

Mr. Miller : C'est exact.

Le sénateur Day : Vous avez parlé d'incapacité ou d'un manque d'aptitude à réintégrer la société. Nous avons également parlé d'invalidité. Est-il possible qu'un ancien combattant n'ait pas toutes les aptitudes qui lui permettraient de réintégrer la société, mais sans qu'il ait une invalidité physique ou mentale?

Mr. Miller : Vous avez soulevé un point important. Un des problèmes que soulevait l'ancienne approche pour les nouveaux vétérans des Forces canadiennes était que le programme de pension était un programme d'entrée et que le militaire devait démontrer qu'il avait droit à une pension avant que nous puissions lui fournir d'autres services.

Avec la nouvelle Charte des anciens combattants, ces deux notions sont séparées; il n'y a plus de lien entre les deux. Il n'importe pas aujourd'hui que le militaire ait ou n'ait pas une

words, we have created a lesser burden of proof around our rehabilitation program, and that was done deliberately so that individuals could access the program more quickly.

It is borne out by our success rate around applications to the program. I cannot give you the exact number, but over 90 per cent of individuals applying for the rehabilitation program are approved for it. That means you can get an individual in and start providing the support, regardless of whether that person eventually qualifies for a disability award for the same condition, which can happen at the same time, later, or never.

Senator Day: Let us suppose the individual does not have a physical or mental disability but is lacking in educational or social skills to reintegrate into society. However, he or she was a wonderful infantry soldier. How do you handle that type of person?

Mr. Miller: From a technical perspective, the authority speaks to barriers to reintegration. I will ask my colleague, Ms. MacCormack, to speak to that in more detail. If we can identify reasonably that there is a barrier, there is a lot of latitude and flexibility within the authority of the rehabilitation program to provide interventions.

This is an important feature of the program I want to make you aware of. It is not a program that defines, as many government programs do, a specific list of benefits. Also, it does not limit what we can provide to a specific list. It gives us latitude to respond when individuals have a barrier.

This has given us a powerful, useful tool to be able to respond to needs. Sometimes we find very unusual needs that can be best responded to in what might seem an odd way, but for a particular client, it is the best way. We have the latitude to deal with that.

Brenda MacCormack, Director, Rehabilitation Directorate, Veterans Affairs Canada: Clients who are participating in rehabilitation programs usually do have some form of disability, and it can be very minor. It may not be the biggest impediment in their reintegrating into civilian life. As for who is eligible for the rehabilitation program, anyone who is medically releasing from the forces is eligible for the program. Whether people have a minor disability or a significant disability, and whether it is service-related or not, they are eligible on the basis of the medical release. Second, if they have rehabilitation needs that are service-related into the future, and it is generally associated with some form of disability, they can come back at any time and re-enter the rehabilitation program.

It may be helpful to go through the scenarios.

invalidité liée au service. Autrement dit, nous avons assoupli les conditions de participation à notre programme de réadaptation et ceci a été fait de façon délibérée pour que les vétérans puissent avoir accès plus rapidement au programme.

C'est ce que démontre le taux de succès des demandes de participation au programme. Je ne peux pas vous donner un chiffre exact, mais plus de 90 p. 100 des personnes qui présentent une demande de participation au programme de réadaptation voient leur demande acceptée. Cela veut dire que ce militaire peut commencer à recevoir un soutien, peu importe qu'il ait droit par la suite à une indemnité d'invalidité pour le même problème de santé, qui pourrait lui être attribuée au même moment, par la suite ou jamais.

Le sénateur Day : Prenons le cas d'une personne qui ne souffre pas d'une invalidité physique ou mentale, mais qui n'a pas les aptitudes sociales où la formation dont il aurait besoin pour réintégrer la société. C'était quand même un excellent fantassin. Que faites-vous pour ce genre de personne?

M. Miller : D'un point de vue technique, on parle d'obstacles à la réintégration. Je vais demander à ma collègue, Mme MacCormack, de vous répondre plus en détail. Si nous constatons qu'il existe un obstacle, nous disposons de beaucoup de latitude et de souplesse pour intervenir dans le cadre du programme de réadaptation.

C'est un aspect important du programme que je tiens à vous signaler. Ce n'est pas un programme qui offre, comme le font de nombreux programmes du gouvernement, une liste précise de prestations. Nous ne sommes pas limités à fournir un service qui figure sur une liste particulière. Ce programme nous donne la latitude d'offrir une aide aux personnes qui font face à un obstacle.

Cela nous donne un moyen puissant qui nous permet de répondre aux besoins de nos clients. Il nous arrive de constater qu'une personne a des besoins très particuliers qui peuvent être comblés d'une façon qui peut sembler bizarre, mais pour ce client-là, c'est la meilleure façon. Nous avons la possibilité d'intervenir de cette façon.

Brenda MacCormack, directrice, Direction de la réadaptation, Anciens Combattants Canada : Les clients qui participent au programme de réadaptation ont habituellement une forme d'invalidité, et il arrive qu'elle soit très mineure. Ce n'est peut-être pas cette invalidité qui constitue l'obstacle le plus grave à leur réintégration dans la vie civile. Pour ce qui est de l'admissibilité au programme de réadaptation, toute personne qui a été libérée de l'armée pour des raisons de santé peut participer au programme. Que cette personne ait une invalidité mineure ou importante, que cette invalidité soit liée au service ou non, elle est admissible, parce qu'elle a été libérée pour des raisons de santé. Deuxièmement, si à l'avenir cette personne a des besoins en matière de réadaptation qui sont liés au service, et que ces besoins soient, d'une façon générale, associés à une certaine forme d'invalidité, alors elle peut revenir n'importe quand pour reprendre le programme de réadaptation.

Il serait peut-être utile de passer en revue les cas types.

Senator Day: I have a supplementary to your comments before I suggest that. Do you need to have a medical release in order to qualify?

Ms. MacCormack: There are two gateways. The first, medical release, is automatic, and the second is a rehabilitation need that is service-related. People can come back any number of times in the second regard.

Senator Day: That was my understanding, but I wanted to clarify the record on that.

Mr. Chair, is it your intention to take questions before we go to the scenarios or to deal with the scenarios?

The Chair: I think we should do that in order for everyone to have a chance to ask questions.

I neglected to say at the beginning that because the Senate sits today at two o'clock, we have the luxury of being able to work until at least our designated time. I will try to bring us to a close at 1:30 p.m. or close to it.

Senator Manning: I have questions about a couple of the existing programs. Maybe you can give us some idea of the success and reintegration back into society, which is very important. A couple of former soldiers I talked to were trying to find employment opportunities through the job placement assistance program. How many inquiries do you have? What is the long-term success rate of people you have assisted?

Ms. MacCormack: The job placement program you are referring to is now known as the career transition services program. It is a broad-based generic program available to anyone who is voluntarily leaving the services. We begin to deliver the program while the person is still serving.

We offer workshops that enable people to understand how to write resumes and how their skills attained in the military might translate into civilian society. They can participate in those workshops at any point during their service when they are thinking about releasing from the forces. We have delivered 276 workshops since we implemented this program, and we have had over 2,000 participants in the program.

Once members have participated in the workshops, they can go on to one-on-one counselling where they work more specifically on their individual situation. They look at what skills and abilities they bring to the table, what the civilian labour market looks like where they will live, and they develop a return-to-work plan. It is much more targeted at the individual and working with a counsellor who has knowledge of the geographical area where the member wants to live.

We have had a low uptake of clients to that component of the program. We have identified a number of reasons as the cause, which we have moved to remedy. Fewer than 400 people have

Le sénateur Day : J'ai une question supplémentaire sur vos commentaires avant que je propose de le faire. Faut-il avoir été libéré pour des raisons de santé pour être admissible?

Mme MacCormack : Il y a deux façons d'entrer dans ce programme. La première, la libération pour des raisons de santé, est automatique, et la deuxième est un besoin en matière de réadaptation qui est lié au service. Les gens peuvent revenir plusieurs fois dans cette deuxième hypothèse.

Le sénateur Day : C'est ce que j'avais compris, mais je voulais que cela figure clairement dans le compte rendu.

Monsieur le président, avez-vous l'intention de passer aux questions avant d'examiner les cas types ou voulez-vous commencer par eux?

Le président : Je pense que c'est ce que nous devrions faire pour que tout le monde ait la possibilité de poser des questions.

J'ai oublié de dire au début de la séance qu'étant donné que le Sénat siège à 14 heures, nous avons le luxe de pouvoir continuer jusqu'au moins l'heure prévue. Je vais essayer de terminer la séance vers 13 h 30 environ.

Le sénateur Manning : J'aimerais poser quelques questions au sujet des programmes existants. Vous pourriez peut-être nous donner une idée du taux de réussite et de réintégration dans la société, un aspect très important. J'ai parlé à quelques anciens militaires qui essayaient de se trouver un emploi grâce au programme d'aide à la recherche d'emploi. Combien de demandes recevez-vous? Quel est le taux de réussite à long terme des gens que vous avez aidés?

Mme MacCormack : Le programme d'aide à la recherche d'emploi dont vous parlez s'appelle maintenant le programme de réorientation professionnelle. C'est un programme général qui est offert à tout militaire qui quitte volontairement l'armée. Le militaire participe à ce programme pendant qu'il est encore dans l'armée.

Nous offrons des ateliers qui expliquent aux gens comment préparer des curriculum vitae et comment les aptitudes qu'ils ont acquises dans l'armée peuvent être adaptées à la société civile. Ils peuvent participer à ces ateliers quand ils le veulent, pourvu qu'ils envisagent de quitter l'armée. Nous avons offert 276 ateliers depuis que nous avons mis en œuvre ce programme, et nous avons eu plus de 2 000 participants.

Les militaires qui ont participé aux ateliers peuvent obtenir des services de counselling individuels qui leur permettent de travailler plus précisément sur leur situation personnelle. Ils examinent les aptitudes et les capacités qu'ils possèdent, ils étudient le marché du travail dans la région où ils résident et ils préparent un plan de retour au travail. Cette étape cible davantage l'individu qui travaille avec un conseiller qui connaît bien la région géographique où le militaire veut vivre.

Le nombre des clients qui ont participé à cette étape du programme est assez faible. Nous avons identifié un certain nombre de raisons qui expliquent cette situation et nous avons

gone on to the individual counselling. Those who have are very positive about the program and the services they have obtained, and they have gone on to secure employment.

Mr. Miller: This program is specifically for those who are voluntarily releasing. In other words, it is for those not dealing with a disability or medical issue. Those with a disability or medical issue who enter the rehabilitation program get access, if they are successful in rehabilitation, to vocational elements through this program, not the one that Ms. MacCormack just spoke about.

Senator Manning: Is the vocational assistance program available to both groups?

Ms. MacCormack: The vocational component is available through the rehabilitation program. The career transition services program that I just spoke about is about enabling people to understand the skills they bring to the table, where they would like to work if they want to transition to civilian life, what supports they might need and access to supports that exist in their own communities. As we know, there may be other supports they can access as well. However, there is no formal training program associated with the career transition services.

Senator Manning: If support is identified, is there a process to assist that person in further education and training to help them to rehabilitate?

Ms. MacCormack: As Mr. Miller mentioned, it is important to understand that those targeted in the career transition services are people who do not have disabilities. They are well people choosing to leave the service. Our experience with this group is that they are choosing to leave because they want to retire or they are choosing to leave because they have another civilian career opportunity. Their needs are different, and they are making decisions rather than having decisions forced upon them because of disability.

The other group benefiting from vocational rehabilitation are those with disabilities, those medically releasing and those with service-related disabilities. The program we use to assist that group is the rehabilitation program, which contains all of the vocational supports, including the career transition pieces I talked about. They are targeted at someone who is disabled, which is very different.

Mr. Miller: To answer your original question, senator, it is within the rehabilitation program that we offer retraining and educational opportunities for individuals when they require that to make the transition to civilian life. In other words, there is a gap between the skill set they have and what they would need, given their disability, to reintegrate successfully. That training and educational component is available through the rehabilitation program.

tenté d'y remédier. Moins de 400 personnes sont passées à l'étape du counselling individuel. Celles qui ont demandé ces services sont très satisfaites du programme et des services obtenus et se sont trouvés, par la suite, un emploi.

M. Miller : Ce programme cible les militaires qui quittent l'armée volontairement. Autrement dit, ils ne s'adressent pas aux militaires qui ont des problèmes médicaux ou une invalidité. Ceux qui ont une invalidité ou un problème médical et qui participent au programme de réadaptation ont accès, si leur réadaptation est réussie, à une formation professionnelle dans le cadre de ce programme, pas dans celui dont Mme MacCormack vient de parler.

Le sénateur Manning : Est-ce que le programme d'assistance professionnelle est offert à ces deux groupes?

Mme MacCormack : Le volet professionnel est offert dans le cadre du programme de réadaptation. Le programme de réorientation professionnelle dont je viens de parler a pour but d'aider les militaires à bien comprendre les compétences qu'ils possèdent, les régions où ils aimeraient travailler s'ils veulent passer à la vie civile, les services de soutien dont ils ont besoin et les organismes qui offrent ce soutien dans leurs propres collectivités. Comme nous le savons, ils ont également accès à d'autres services de soutien. Il n'y a toutefois pas de programme de formation professionnelle associé au programme de réorientation professionnelle.

Le sénateur Manning : Si l'on constate qu'une personne a besoin de soutien, existe-t-il un processus qui peut l'aider à compléter ses études ou sa formation pour l'aider à réintégrer la société civile?

Mme MacCormack : Comme l'a mentionné M. Miller, il est important de comprendre que les clients des services de réorientation professionnelle n'ont pas d'invalidité. Ce sont des personnes en bonne santé qui décident de quitter l'armée. D'après l'expérience que nous avons de ce groupe, nous savons que ces militaires décident de quitter l'armée parce qu'ils veulent prendre leur retraite ou parce qu'ils ont accès à une autre possibilité d'emploi dans le civil. Leurs besoins sont différents et ce sont eux qui prennent les décisions et non pas leur invalidité qui les oblige à prendre certaines décisions.

L'autre groupe qui peut profiter de l'assistance professionnelle comprend les militaires qui ont une invalidité, qui ont été libérés pour des raisons de santé et qui ont des invalidités liées au service. Le programme que nous utilisons pour aider ce groupe est le programme de réadaptation, qui comporte des volets d'appui professionnel, y compris les services de réorientation professionnelle dont j'ai parlé. Ces services ciblent des personnes atteintes d'une invalidité, ce qui est très différent.

M. Miller : Pour répondre à votre question initiale, sénateur, c'est dans le cadre du programme de réadaptation que nous offrons des services de perfectionnement et de formation aux personnes qui en ont besoin pour effectuer leur transition vers la vie civile. Autrement dit, lorsqu'il y a un écart entre les aptitudes qu'elles possèdent et celles dont elles auraient besoin, compte tenu de leur invalidité, pour réussir à s'intégrer. Ce volet formation et apprentissage est offert par le programme de réadaptation.

Senator Manning: You talked earlier about the Korean War veterans versus those from 1947, I believe you said. I realize we have a new group of veterans from Afghanistan. However, approximately how many veterans are we dealing with today in Canada?

Mr. Miller: Not only our clients, but the overall number of veterans in Canada?

Senator Manning: Yes.

Mr. Miller: I can hazard a ballpark number, but I do not have an exact number. We can provide you with the actual number, but approximately 60,000 Canadian Forces veterans have received some benefit from Veterans Affairs. I have seen numbers from various surveys that suggest there may be 400,000 or 500,000 Canadian Forces veterans living in Canada who have retired from the forces. A majority of those would not be our clients currently.

The Chair: If that information is available, we would be grateful if you could provide it to the clerk.

Mr. Miller: We can. I have never seen precise census data, but approximations are available.

The Chair: I think you would give a better approximation than others.

Senator Wallin: One concern always raised about this, even by some senators, is that the New Veterans Charter is simply a cost-saving measure for government. I am not one of those who believe that is the case. Could you respond?

Mr. Miller: It never was, and it still is not. When the New Veterans Charter was designed, our objective was clearly to create programs to further successful transition and reintegration. We recognized a number of problems with the old programs. It is fair to say that the old programs were costing a lot of money, but it is not money that was clearly resulting in the kind of client outcomes we all wanted to see. It led us to question whether, if we were spending the money, we could not spend it in a better way. That was always the premise.

When the New Veterans Charter was first put in place, the government authorized \$740 million as incremental money on top of expenditures that would have happened had we done nothing. That money was to fund the first five years of the program. That is not cost savings; it is investment in long-term outcomes for individuals.

Of course, I have also heard the criticism. Many years from now, if it turns out that there are any savings as a result of the new charter, it will be because of the success of the programs. If through these programs we can help people reintegrate, be

Le sénateur Manning : Vous avez parlé, il y a un instant, des vétérans de la guerre de Corée par rapport aux anciens combattants d'après 1947; c'est, je crois, ce que vous avez mentionné. Je constate qu'il y a un nouveau groupe de vétérans qui revient de l'Afghanistan. J'aimerais toutefois savoir combien il y a de vétérans au Canada aujourd'hui?

Mr. Miller : Pas seulement parmi nos clients, mais le nombre total de vétérans au Canada?

Le sénateur Manning : Oui.

Mr. Miller : Je peux vous donner un chiffre approximatif, mais je n'ai pas de chiffre exact. Nous pourrions vous fournir un chiffre exact, mais je dirais qu'environ 60 000 anciens combattants des Forces canadiennes ont reçu des prestations du ministère des Anciens Combattants. J'ai vu des chiffres tirés d'enquêtes qui indiquent qu'il y a peut-être 400 000 ou 500 000 anciens combattants des Forces canadiennes qui vivent au Canada et qui ne sont plus dans l'armée. La plupart d'entre eux ne sont pas nos clients à l'heure actuelle.

Le président : Si vous avez cette information, nous serions heureux que vous la transmettiez au greffier.

Mr. Miller : Nous pouvons le faire. Je n'ai jamais vu de données précises provenant du recensement, mais nous avons des chiffres approximatifs.

Le président : Je pense que vos chiffres approximatifs sont meilleurs que certains autres.

Le sénateur Wallin : Il y a un aspect que l'on soulève constamment, et il y a même certains sénateurs qui le font; certains disent que la nouvelle Charte des anciens combattants est simplement une façon pour le gouvernement d'épargner de l'argent. Je ne fais pas partie de ceux qui le pensent. Pourriez-vous répondre à cela?

Mr. Miller : Ça n'a jamais été l'objectif et ça ne l'est pas non plus maintenant. Lorsque la nouvelle Charte des anciens combattants a été conçue, l'objectif était de mettre sur pied des programmes destinés à favoriser la transition et la réintégration des anciens combattants. Nous avons constaté que les anciens programmes soulevaient un certain nombre de problèmes. Je crois que l'on peut dire que les anciens programmes coûtaient très cher, mais les fonds consacrés à ces programmes ne donnaient pas les résultats que nous voulions obtenir pour nos clients. Cela nous a amenés à nous demander s'il n'y aurait pas une meilleure façon de dépenser ces fonds. Cela a toujours été l'hypothèse de départ.

Lorsque la nouvelle Charte des anciens combattants est entrée en vigueur, le gouvernement a autorisé 740 millions de dollars en fonds supplémentaires qui sont venus s'ajouter aux dépenses que nous aurions effectuées si nous n'avions rien fait. Cette somme devait financer les cinq premières années du programme. Il ne s'agit pas d'argent épargné. C'est un investissement qui a pour objectif d'obtenir des résultats à long terme pour les intéressés.

Bien sûr, j'ai également entendu cette critique. Dans quelques années, si nous constatons que la nouvelle charte a permis d'épargner de l'argent, c'est parce que les programmes auront été un succès. Si, grâce à ces programmes, nous réussissons à aider les

independent and be able to support themselves, people who would not have otherwise have been able to do so. I think it is a very good outcome.

Senator Wallin: Almost everyone who wants to be under the umbrella of Veterans Affairs Canada, the New Veterans Charter or the Veterans Independence Program seems to be able to do that without difficulty. You indicate that number is approximately 60,000 out of 400,000.

Mr. Miller: Yes, approximately.

Senator Wallin: Is anyone deliberately excluded who wants service but cannot have it?

Mr. Miller: I would not say so, senator. If they have a need, and we define "need" very broadly, then there are certainly benefits that can assist. There may well be some who feel there should be some benefit for them and there is not, but within the scope of the authority we have, and I quickly walked you through those programs this morning, it is very broadly based and we have a great deal of flexibility and latitude to meet any legitimate need that is identified.

Senator Wallin: I will leave you with one comment, because there may be another question and you can answer this when we get to the scenarios, but in three of the four scenarios, the fourth one being a spouse of someone who lost their life in combat, you cite post-traumatic stress disorder, PTSD. Again, I know this is a serious issue, but there are those who believe that anyone who has been involved in any military service suffers from this. I do not believe that, but I am concerned, when every example you give cites PTSD, because I do not want us to leave the impression that everyone who serves in the military suffers from this.

Mr. Miller: That is a good point. Certainly it is correct that not everyone suffers from PTSD. This is very topical today, which perhaps is one of the reasons it features in some of the scenarios. Over a number of years we have seen a rapid increase not only in PTSD but also in the number of clients who come forward with various mental illnesses that connect in some way to their service.

With many of the various physical injuries that soldiers may experience today, we are also seeing a fairly high degree of comorbidity. If they have a significant injury, they may well also be dealing with some sort of psychological injury. That is prevalent. We do not want to overstate it, but it is there.

[Translation]

Senator Pépin: I would like to know who are the physicians who determine the level of incapacity of the soldiers. Do they get a special training? Who are the doctors who will officially assess the level of incapacity of a soldier or a veteran?

Mr. Miller: Thank you for your question. I will answer you in English, if I may.

gens à réintégrer la société, à être autonomes et à subvenir à leurs besoins, des gens qui n'auraient pas pu le faire autrement, alors je dirais que nous aurons obtenu un excellent résultat.

Le sénateur Wallin : Presque tout le monde veut être pris en charge par Anciens Combattants Canada; la nouvelle Charte des anciens combattants et le Programme pour l'autonomie des anciens combattants semblent très bien le faire. Vous avez parlé d'environ 60 000 personnes sur 400 000.

M. Miller : Oui, approximativement.

Le sénateur Wallin : Y a-t-il des personnes à qui l'on refuse délibérément un service qu'elles souhaitent obtenir?

M. Miller : Je dirais non, madame le sénateur. Lorsqu'une personne a un besoin, et la définition de « besoin » est très large, alors nous pouvons lui offrir certaines prestations. Il y a peut-être quelques personnes qui estiment qu'elles devraient avoir droit à certaines prestations qu'elles ne reçoivent pas, mais en tenant compte du cadre financier, et je vous ai rapidement décrit ces programmes ce matin, je dirais que nous disposons d'une grande flexibilité et d'une grande latitude pour répondre à tout besoin légitime qui a été identifié.

Le sénateur Wallin : Je vais vous faire un dernier commentaire, parce qu'il y aura peut-être une autre question et vous pourrez y répondre lorsque nous passerons aux cas types, mais dans trois de ces quatre cas, le quatrième concernant la conjointe d'un militaire qui est décédé au combat, vous parlez de troubles de stress post-traumatique (TSPT). Encore une fois, je sais que c'est une question grave, mais il y en a qui pensent que tous les soldats qui ont été dans l'armée souffrent de ce trouble. Ce n'est pas ce que je pense, mais je m'inquiète du fait que tous les exemples que vous fournissez parlent de TSPT, parce que je ne voudrais pas que nous donnions l'impression que tous les soldats qui sont dans l'armée souffrent de ce genre de trouble.

M. Miller : C'est une excellente remarque. Vous avez tout à fait raison de dire que tout le monde ne souffre pas de TSPT. C'est un sujet d'actualité, mais c'est peut-être une des raisons pour lesquelles il figure dans nos cas types. Depuis quelques années, nous constatons une augmentation rapide non seulement des TSPT, mais également du nombre de clients qui souffrent de diverses maladies mentales reliées d'une façon ou d'une autre à leur service militaire.

Avec toutes les blessures physiques que les soldats ont reçues, nous constatons également un niveau assez élevé de comorbidité. Lorsqu'un soldat est grièvement blessé, cela s'accompagne parfois de troubles psychologiques. Cela est fréquent. Il ne faudrait pas surestimer ce phénomène, mais il existe.

[Français]

Le sénateur Pépin : J'aimerais savoir qui sont les médecins qui déterminent le degré d'invalidité pour un membre des Forces armées. Ont-ils un entraînement spécialisé? Qui sont ces médecins qui vont déterminer officiellement le degré d'invalidité chez un militaire ou un vétéran?

M. Miller : Merci de votre question. Je vais vous répondre en anglais, si vous le voulez bien.

[English]

Yes, we have departmental physicians. We also have physicians that we access as consultants on contract. They are available to assist us with making those determinations. Ms. Hicks can speak to this in more detail from an operational point of view.

The actual assessment of the level of disability is determined by departmental staff. Most of them professionally tend to be nurses with specific training to assess the conditions they are responsible for assessing. We have an elaborate departmental manual called a table of disability, which provides them with detailed directions around how they do that; and when they need to seek the guidance of a physician, those physicians are available, and they have specific training and expertise in the areas of these assessments.

[Translation]

Senator Pépin: We know that, in the United States, and now in Canada, there are several operations centre, that give psychological care to our soldiers. Do the members of the family have also access to these rehabilitation services? What are the Canadian criteria those families must fill to have access to those services?

[English]

Mr. Miller: Yes, absolutely. Perhaps Ms. Hicks could speak to that, but we have an extensive network of psychological injury clinics. We very much recognize that psychological injury through military experience can have a different characteristic to it than other types of mental illness. There is a certain expertise required.

Ms. Hicks, could you please explain the structure of the clinics and networks?

Jane Hicks, Director, Operational Direction and Guidance, Veterans Affairs Canada: We have a series of 10 mental health clinics, operational stress injury clinics, across Canada. Nine are outpatient or can be accessed as required. There is an interdisciplinary team of doctors, psychologists, and psychiatrists that will do an interdisciplinary assessment of the individual's needs. Ideally, it is preferred that people are treated within their own communities. They can set up a treatment plan and assist as required to link up to resources.

The tenth clinic is the in-patient clinic at Ste. Anne's, the residential clinic that just opened about a month ago or late January, which assists with residential care. I think there are 10 spots available. It is quite extensive.

There is also a mental health strategy. A whole series of mental health services is available. The operational stress injury clinics are just one resource that we access across the country.

[Traduction]

Oui, nous avons des médecins du ministère. Nous avons également des médecins dont nous retenons les services par contrat et qui agissent comme consultants. Ils sont là pour nous aider à prendre ce genre de décisions. Mme Hicks peut vous fournir davantage de détail du point de vue opérationnel.

C'est le personnel du ministère qui établit en réalité le degré d'invalidité du vétéran. La plupart des membres de ce personnel sont des infirmières qui ont reçu une formation spéciale pour évaluer les problèmes de santé qu'elles sont chargées d'évaluer. Nous avons un manuel ministériel détaillé appelé Tableau des invalidités, qui leur donne des directives détaillées sur la façon de procéder; lorsqu'elles ont besoin des conseils d'un médecin, elles peuvent consulter un médecin et ceux-ci reçoivent une formation spéciale dans le domaine des évaluations.

[Français]

Le sénateur Pépin : Nous savons que, aux États-Unis et maintenant au Canada, il y a plusieurs centres d'opérations qui dispensent des services de soins psychologiques pour nos combattants. Est-ce que les membres de la famille ont également droit à ces services de réadaptation? Et quels sont les critères canadiens pour que les familles aient droit à ces services?

[Traduction]

M. Miller : Oui, absolument. Peut-être que Mme Hicks pourrait parler de cette question, mais il existe un réseau très complet de cliniques de dommages psychologiques. Nous savons que les dommages psychologiques découlant d'une expérience militaire peuvent avoir des caractéristiques différentes de celles des autres types de maladie mentale. Il faut posséder une certaine expertise pour s'en occuper.

Madame Hicks, pourriez-vous expliquer la structure des cliniques et des réseaux?

Jane Hicks, directrice, Directives et orientation opérationnelles, Anciens Combattants Canada : Nous avons 10 cliniques de santé mentale, des cliniques pour les blessures de stress opérationnel, dans toutes les régions du Canada. Neuf d'entre elles offrent des services de consultation externe et nos clients y ont accès selon leurs besoins. Il y a une équipe interdisciplinaire de médecins, psychologues et psychiatres qui procèdent à une évaluation interdisciplinaire des besoins des clients. Idéalement, nous préférons traiter les gens dans leur propre collectivité. Nous élaborons un programme de traitement et nous aidons les clients à trouver les ressources dont ils ont besoin.

La dixième clinique est une clinique où les patients sont hospitalisés, c'est celle de l'hôpital Sainte-Anne. La clinique vient juste d'ouvrir il y a environ un mois ou à la fin du mois de janvier, et elle offre des soins en résidence. Elle comprend, je crois, 10 lits. C'est un réseau très complet.

Il y a également une stratégie en matière de maladie mentale. Nous offrons toute une gamme de services en maladie mentale. Les cliniques de blessure de stress opérationnel sont simplement une des ressources auxquelles nous avons accès dans les différentes régions du pays.

Ms. MacCormack: I add that the Veterans Affairs Canada network of operational stress injury clinics is coordinated with the Canadian Forces network of clinics. We have interchange between Veterans Affairs Canada and the Canadian Forces in terms of accessing these outpatient clinics, which have similar standards and are staffed by similar professionals.

As well, we have the operational stress injury social support program, which has been a very successful program for providing peer support to those suffering from mental illness at the veteran member level, and at the family level and the grief counselling level. Veterans Affairs Canada and the Canadian Forces have also put a lot of effort into building capacity in the community, to educate providers about the military culture in particular, about mental health and how it affects people and families, to bring more openness to that, and to build capacity in those communities so that when veterans go back to their communities there is the capacity for ongoing treatment.

We have also been experimenting with tele-mental health and other types of avenues to deliver service because we know that not everyone lives in urban centres. We have been trying to build that capacity as well.

We currently have more than 2,000 registered providers across the country. We also have a Veterans Affairs Canada assistance line run for us by Health Canada; family members or veterans can call this assistance line at any time, 24 hours a day, 7 days a week, and have access to a health professional.

While we have made great strides in building capacity for mental health, in raising the bar in terms of openness, and in increasing our capacity to integrate with the Canadian Forces and the Department of National Defence, there is obviously still work to be done. The issue is certainly on the Canadian agenda as well.

[Translation]

Senator Pépín: You have women veterans, women who have been sent to war. Do you know if a high percentage of women veterans are being followed for stress problems? Do they have specific or different problems from those of the other veterans?

[English]

Mr. Miller: My colleagues may have some information, but I am not aware of any information that would separate the male and female demographic in terms of the impacts they would have.

Mme MacCormack : J'ajouterais que le réseau de cliniques de blessure de stress opérationnel d'Anciens Combattants Canada est associé au réseau des cliniques des Forces canadiennes. Anciens Combattants Canada et les Forces canadiennes échangent des services pour ce qui est de l'accès à ces cliniques externes, qui appliquent des normes semblables et dont le personnel est également semblable.

Nous avons également le programme de soutien social aux blessures de stress opérationnel, un programme qui a été une grande réussite et qui fournit le soutien des pairs aux personnes qui souffrent de maladie mentale, tant pour les anciens combattants que pour la famille et pour le counselling de deuil. Anciens Combattants Canada et les Forces canadiennes ont déployé également beaucoup d'efforts pour renforcer les capacités des collectivités, pour sensibiliser les fournisseurs de soins au sujet de la culture militaire en particulier, au sujet de la santé mentale, sur la façon dont elle touche les personnes et leurs familles, pour favoriser l'ouverture dans ces domaines et renforcer les capacités de ces collectivités pour qu'elles soient en mesure de fournir un traitement permanent aux anciens combattants qui reviennent dans leur collectivité.

Nous avons également lancé une expérience de télésanté mentale et utilisé d'autres moyens de fournir des services, parce que nous savons que tout le monde ne vit pas dans les centres urbains. Nous avons également essayé de développer cette capacité.

Nous avons, à l'heure actuelle, plus de 2 000 fournisseurs de soins agréés au Canada. Nous avons également une ligne d'aide d'Anciens Combattants Canada dont s'occupe Santé Canada; les vétérans ou les membres de leur famille peuvent utiliser cette ligne n'importe quand, 24 heures par jour et sept jours par semaine et ont ainsi accès à un professionnel de la santé.

Nous avons fait de grands progrès pour ce qui est de renforcer la capacité de traiter les problèmes de santé mentale, notamment en favorisant l'ouverture et en améliorant la capacité d'intégrer nos services aux Forces canadiennes et au ministère de la Défense nationale, mais il reste bien évidemment encore beaucoup à faire. Je crois que cette question est également à l'ordre du jour du Canada.

[Français]

Le sénateur Pépín : Vous avez des femmes vétérans, des femmes qui sont allées à la guerre. Savez-vous si un pourcentage important de ces femmes vétérans sont suivies pour problèmes de stress? Est-ce qu'elles souffrent de problèmes spécifiques ou différents de ceux des hommes vétérans?

[Traduction]

M. Miller : Mes collègues ont peut-être quelques renseignements à vous fournir, mais je ne connais pas de données qui séparent les populations de sexe masculin et féminin pour ce qui est de ces effets.

Ms. MacCormack: I can speak from a rehabilitation perspective. If you look at the demographics of people participating in the program, about 20 per cent are women. I think intuitively there may be some differences, but I am not aware of any kind of research.

The rehabilitation program specifically is intended to positively influence a person's capacity to function in any of his or her roles in society, whether in a family role, at an individual level, at a community level and, where we can, in a workplace. By its very nature, we sometimes assume these different roles. I guess there is the potential for that, but the programs as they are structured are intended to deal on an individual basis with whatever needs the person brings to the table; and the interventions that can be put in place, particularly through the rehabilitation program, would be designed to meet the individual's specific needs, whether the person is male or female, in whatever place he or she is functioning.

Mr. Miller: It is important to understand that the goal of the rehabilitation program is not, as is the case with many rehabilitation programs, singularly focused on getting employment or getting back into the workforce. The goal is to eliminate barriers, help with reintegration and help with functioning. That functioning, as Ms. MacCormack suggests, can be at a family level, at a community level or as a parent. If someone can reintegrate into the workplace, then it can be in that context, but it is not singularly focused on that.

Senator Meighen: Thank you for being here. I have only one question. Senator Wallin referred to one particular area of criticism of the New Veterans Charter, to which you responded, and this paper is helpful in dealing with the general areas we have all heard, where people have raised questions. I personally think that the charter is a great step forward, but it is not without its teething problems, of course, like any new piece of legislation.

One area you do not deal with in your paper and where we have heard criticism — and it is probably an area where you can never be perfect — is explaining what is available to veterans and the nature of the programs they can avail themselves of. That seems to be an ongoing problem. As I say, you can never be perfect.

What has been done in the recent past to improve communication? What has been done — perhaps in non-conventional ways, because not every veteran belongs to the Royal Canadian Legion — to reach out to these people? Where does the buck stop? Whose responsibility is it? Is it your responsibility in your department, or does it fall upon public relations people? How does it work?

Mr. Miller: That is a fair comment. In fairness, it is an area where we can and should do a better job. There have been many positive efforts around communication, outreach, and making

Mme MacCormack : Je peux vous en parler du point de vue de la réadaptation. Si on examine les caractéristiques démographiques des participants à ce programme, on constate que 20 p. 100 sont des femmes. Il me semble intuitivement que cela peut introduire quelques différences, mais je ne suis pas au courant de la recherche qui a pu se faire dans ce domaine.

Le programme de réadaptation a pour objectif de renforcer la capacité de la personne à fonctionner dans la société, dans la famille, individuellement, dans la communauté et lorsque nous le pouvons, au travail. À cause de la nature de ce programme, nous sommes parfois amenés à jouer ces différents rôles. Nous avons le potentiel pour le faire, mais les programmes tels qu'ils sont structurés visent à répondre aux besoins individuels de chacun de nos clients; nos interventions, en particulier dans le cadre du programme de réadaptation, ont pour but de répondre aux besoins particuliers du client, qu'il soit de sexe masculin ou féminin, et quel que soit l'endroit où il se trouve.

M. Miller : Il est important de comprendre que le programme de réadaptation n'a pas uniquement pour but, comme c'est le cas pour de nombreux autres programmes du même genre, d'aider nos clients à obtenir un emploi ou à retourner au travail. L'objectif est de supprimer les obstacles, d'aider le client à réintégrer la vie civile et de favoriser son autonomie. Cette autonomie, comme Mme MacCormack l'a dit, peut se manifester au niveau familial, au niveau communautaire ou comme parent. Si quelqu'un réussit à intégrer le monde du travail, nous pouvons l'aider à le faire, mais ce n'est pas notre unique but.

Le sénateur Meighen : Merci d'être ici. Je n'ai qu'une question à vous poser. Le sénateur Wallin a mentionné un aspect particulier de la nouvelle Charte des anciens combattants, qui a fait l'objet de critiques, auxquelles vous avez répondu, et cette étude est utile parce qu'elle aborde des questions générales dont nous avons tous entendu parler, et sur lesquelles les gens se posent des questions. Je pense personnellement que la charte constitue un grand progrès, mais elle a bien sûr quelques défauts de jeunesse, comme n'importe quel nouveau projet de loi.

Il y a un sujet que vous n'abordez pas dans votre étude et qui a fait l'objet de critiques — et c'est sans doute un domaine dans lequel il est impossible d'être parfait — il s'agit d'informer les vétérans au sujet des services qui sont offerts et de la nature des programmes auxquels ils peuvent participer. Cela semble être un problème qui perdure. Comme je l'ai dit, il est impossible d'être parfait.

Qu'avez-vous fait récemment pour améliorer la communication? Qu'est-ce qui a été fait — peut-être en utilisant des moyens non conventionnels, parce que tous les anciens combattants ne sont pas membres de la Légion royale canadienne — pour rejoindre ces personnes? Jusqu'où pouvez-vous aller? À qui incombe cette responsabilité? Est-ce votre responsabilité qui appartient à votre ministère ou appartient-elle aux gens des relations publiques? Comment cela se fait-il?

M. Miller : C'est un commentaire très juste. Pour être franc, c'est un domaine dans lequel nous pouvons et devons faire mieux. Nous avons fait beaucoup d'efforts en matière de

sure that potential clients are aware of the benefits, but I do not think it has hit home with many as well as perhaps it should have. I take your criticism.

Senator Meighen: Constructively, I hope.

Mr. Miller: Absolutely, it is constructive. There is a collective responsibility. A large part of the responsibility rests with Veterans Affairs Canada. Some of the responsibility also rests with our colleagues in the Canadian Forces to make individuals aware.

The document we shared with you was created simply because there are many unfortunate misconceptions out there. We find that when we have the time or the opportunity to sit down with people and actually explain what the benefits are, how they work and how they can benefit them, they get a very different picture.

In response to your question, I feel that we do need to do more around outreach, particularly at local levels. We do a great deal presently on bases at the time of release. Ms. MacCormack or Ms. Hicks can speak to that. We conduct transition interviews now with the vast majority of individuals who are releasing, and we provide information in that form at that time. There have been attempts to provide information at earlier points in time. It is not a time when young, fit soldiers want to hear about this. Nevertheless, more could be done and should be done so that people are aware of the benefits.

Ms. Hicks: Certainly a main focus of communication has been those serving in the military, as a starting point, as well as pre- and post-deployment sessions, making sure members are aware of benefits and services from Veterans Affairs Canada, and those who are medically releasing. The military holds second-career assistance network sessions, and Veterans Affairs is there. We provide information on the New Veterans Charter programs, benefits and services. There are integrated personnel support networks and integrated personnel support centres. Those are mechanisms to communicate. We are located on the bases, so members are aware that we are there and they can drop in. We do sessions with the Canadian Forces units and with reservists. We are asked to meet with reserve units to provide information on benefits and services. We certainly focus on those who are still serving.

For those who are released, this becomes more challenging. We have stakeholders. We provide sessions to particular organizations. We send out our newsletter, *Salut!*, to all of our clients. We provide information on available benefits and services.

communication, pour rejoindre les anciens combattants et nous assurer que nos clients potentiels sont au courant des prestations offertes, mais je ne pense pas que nous ayons été entendus aussi clairement que nous aurions peut-être dû l'être. J'accepte votre critique.

Le sénateur Meighen : De façon constructive, j'espère.

M. Miller : Absolument, c'est une critique constructive. C'est une responsabilité collective. Une grande partie de cette responsabilité incombe à Anciens Combattants Canada. Une partie de cette responsabilité appartient également à nos collègues des Forces canadiennes qui doivent sensibiliser les militaires à cet aspect.

Nous avons préparé le document que nous vous avons transmis, parce qu'il existe, dans la population, de nombreuses idées fausses sur ces questions. Nous savons que, lorsque nous avons le temps ou la possibilité d'expliquer concrètement aux gens quels sont les services offerts, comment cela fonctionne et comment ils peuvent les obtenir, alors nos clients se font une image bien différente de notre ministère.

Pour répondre à votre question, je pense que nous devons faire davantage pour rejoindre les anciens combattants, en particulier au niveau local. Nous faisons beaucoup à l'heure actuelle sur les bases militaires au moment où les soldats sont libérés. Mme MacCormack ou Mme Hicks peuvent vous en parler. Nous avons des entrevues de transition avec la plupart des militaires qui sont libérés et c'est ainsi que nous leur fournissons l'information dont ils ont besoin. Nous avons déjà essayé de fournir cette information plus tôt, mais les jeunes soldats en bonne santé ne veulent pas entendre parler de ce genre de chose à ce moment-là. Nous pourrions néanmoins faire davantage pour que nos vétérans soient au courant des services offerts.

Mme Hicks : Il est tout à fait exact qu'un des axes importants de notre communication vise les soldats, pour commencer, ainsi que les séances avant et après leur déploiement, de façon à être sûr qu'ils connaissent les services et les prestations offerts par Anciens Combattants Canada, et aussi ceux qui sont libérés pour des raisons de santé. L'armée organise des ateliers de préparation à une deuxième carrière et Anciens Combattants y participe. Nous fournissons des renseignements sur les programmes, les prestations et les services que prévoit la nouvelle Charte des anciens combattants. Les réseaux de soutien au personnel et les centres de soutien au personnel sont tout à fait intégrés. Il existe des mécanismes qui nous permettent de communiquer. Nous avons des bureaux dans les bases militaires, de sorte que les soldats savent que nous sommes là et qu'ils peuvent venir nous voir. Nous tenons des séances avec les unités des Forces canadiennes et avec les réservistes. On nous invite à rencontrer les unités de réserve pour leur fournir des renseignements sur les prestations et les services. Nous accordons beaucoup d'importance à ceux qui sont encore dans l'armée.

Pour les soldats qui ont été libérés, les choses se compliquent. Il y a des organismes spécialisés. Nous offrons des séances d'information à certains organismes. Nous envoyons notre bulletin *Salut!*, à tous nos clients. Nous fournissons des

As you said, there is certainly more we can do in that regard. An outreach strategy is being developed to focus on communicating New Veterans Charter benefits and services.

Senator Meighen: I have one supplementary comment. What about veterans released in 1945? Communication with them poses some problems, if for no other reason than some of them would not have needed the services of Veterans Affairs since 1945, but now perhaps they do. Perhaps they are eligible, and they do not go to the Legion, let us say. How do you reach them? Is it possible, for example, to include with the Canada pension cheque a little brochure saying, "Are you a veteran? Maybe you qualify for some of these benefits." Has that been explored?

Ms. Hicks: Not to my knowledge have we recently explored that type of outreach. We have 30 district offices across the country and 19 integrated personnel support centres that focus on community engagements. They do presentations with stakeholders and health service providers in the communities. Once they encounter a veteran, we rely on word of mouth and education from service providers on benefits and services for veterans so that if they do become aware of a veteran in need of services, they will refer that person to us. Certainly there is more we can do in that regard, but those are some of the initiatives we have in place.

Ms. MacCormack: As you point out, there is a lot of opportunity in the future as the Government of Canada moves towards a single window of service provision, to make sure that if I walk in somewhere, someone can at least say, "Are you a veteran? You might want to check with these people."

This is good timing in terms of trying to leverage some of the existing capacity, and I certainly see us going there down the road.

Senator Wallin: This is related to the question of how you categorize. The two World War II veterans in my life with whom I am very close are thrilled by what they get from VIP, but they come from a generation that thinks they do not deserve it. If they get a little bit, they feel guilty and do not want to ask for anything more. That is one category. Then you have the young guys saying, "No, not me; I do not have any problems."

Are you actually breaking it down into categories? To Senator Meighen's point, you need different strategies, depending on the state of mind of the individual veterans.

renseignements sur les prestations et les services offerts. Comme vous l'avez dit, nous pourrions certainement faire davantage en ce domaine. Nous sommes en train d'élaborer une stratégie de communication pour informer nos vétérans des prestations et des services offerts dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Le sénateur Meighen : J'aimerais faire un commentaire supplémentaire. Que se passe-t-il pour les vétérans libérés en 1945? Il n'est sans doute pas facile de communiquer avec eux, ne serait-ce que parce que certains n'ont pas eu besoin des services offerts par Anciens Combattants depuis 1945, mais qu'ils en ont peut-être besoin maintenant. Ils sont peut-être admissibles à certains services et disons qu'ils ne fréquentent pas la Légion. Comment faites-vous pour les rejoindre? Serait-il possible, par exemple, d'ajouter avec le chèque de pension du Canada, une petite brochure disant « Êtes-vous un ancien combattant? Vous avez peut-être droit à certaines prestations ». Avez-vous examiné cette possibilité?

Mme Hicks : À ma connaissance, nous n'avons pas examiné récemment cette méthode. Nous avons 30 bureaux de district et 19 centres de soutien au personnel intégrés qui travaillent dans les collectivités. Ils tiennent des séances d'information avec les intéressés et les fournisseurs de services de santé dans les collectivités. Lorsque ces organismes rencontrent un ancien combattant, nous nous en remettons aux fournisseurs de service pour qu'ils transmettent et informent les anciens combattants sur les prestations et les services auxquels ils pourraient avoir droit, de sorte que, s'ils apprennent qu'un ancien combattant a besoin de services, ils vont dire à cette personne de communiquer avec nous. Nous pourrions certainement faire davantage dans ce domaine, mais voilà quelques-unes des initiatives que nous avons lancées.

Mme MacCormack : Comme vous le faites remarquer, le gouvernement du Canada s'oriente vers la fourniture de services au moyen d'un guichet unique et nous allons faire en sorte que, si un de nos clients potentiels s'adresse à un de ces guichets, il y a au moins une personne qui puisse lui dire : « Êtes-vous un ancien combattant? Il serait peut-être bon que vous parliez à ces personnes. »

C'est un bon moment pour profiter des mécanismes qui existent et je pense que nous allons certainement nous engager dans cette voie.

Le sénateur Wallin : Cela se rapporte à la question des catégories. Les deux anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale dont je suis très proche sont extrêmement satisfaits de ce que leur offre le PAAC, mais ils font partie d'une génération qui pense qu'ils ne méritent pas ce genre de chose. Lorsqu'ils obtiennent quelque chose, ils se sentent coupables et ne veulent pas demander davantage. C'est une catégorie. Il y a aussi les jeunes qui disent : « Non, pas moi; je n'ai pas de problème. »

Est-ce que vous tenez compte de ces différentes catégories? Pour revenir sur la remarque du sénateur Meighen, il faut adopter des stratégies différentes, qui correspondent à l'état d'esprit des différents anciens combattants.

Ms. MacCormack: There is certainly a solid recognition within the department that we are at a point where we have quite a number of different cohorts. We have traditional veterans who are declining rapidly in numbers while at the same time their needs are increasing. We have a Canadian Forces cohort that is quite varied even within itself, because they have been released since 1947. Some of them are young and some of them a little older. Overall, our client base is declining.

Yes, it is fair to say that we are definitely directing our minds to what are the targeted solutions needed for each of those groups and how do we best position ourselves as an organization to meet those needs, so that we have the right people, with the right skills, in the right places, at the right time. The service delivery area that Ms. Hicks represents is doing a lot of work in that regard.

Ms. Hicks: To add to that, with the younger guys, over the last number of years we have done transition interviews; all releasing members of the military have access to a transition interview. Thus they are aware of Veterans Affairs Canada. They may not need the benefits and services at that time, but further down the road, if they do need them, they are aware of the name "Veterans Affairs" and what we have to offer.

The Chair: There is a peer issue that comes into play at that point, though, is there not? General Cox has just made an excellent suggestion, which you might suggest to your communications people, that this really is a communications question, and Veterans Affairs Canada could take out 30-second ads on MuchMusic in which a young, recently released veteran were to say, "Hi, I am a recently released veteran. If you have a problem, call VAC 1-800." It would be not very expensive, quite effective and proactive as opposed to reactive.

Senator Pépin: It is important as well that the spouses are aware of those services. They should know that the services are addressed not only to the veterans but also to the spouses and families. The spouses are the first to acknowledge that there is something wrong with their husband or wife.

Senator Day: Do you include families in exit interviews?

Ms. Hicks: We encourage the members to bring their spouses with them. It is obviously the members' decision whether they do so or not. Case management and rehabilitation are about how the veteran works with the family. The assessment is about the whole person and the resources that are in place for that person.

The Chair: Do most members bring their families to the exit conference or do most members not bring their families?

Ms. Hicks: In my experience when I was the director in Ottawa, the majority did not bring their families.

The Chair: They did not. Therein lies a problem.

Mme MacCormack : Le ministère est très conscient du fait qu'à ce moment-ci, nous avons des groupes de clients différents. Nous avons les vétérans traditionnels dont le nombre diminue rapidement à un moment où leurs besoins augmentent. Nous avons le groupe des Forces canadiennes qui est lui-même très divers, parce qu'ils ont été libérés depuis 1947. Certains d'entre eux sont jeunes et d'autres un peu plus âgés. Dans l'ensemble, notre clientèle diminue.

Oui, je crois que l'on peut dire que nous avons réfléchi aux diverses solutions ciblant chacun de ces groupes et à la façon de nous mettre en mesure de répondre à ces besoins, de façon à avoir les personnes compétentes, possédant les aptitudes nécessaires, au bon endroit et au bon moment. Le domaine de la prestation des services que représente Mme Hicks fait beaucoup de travail dans cette optique.

Mme Hicks : J'ajouterai que pour les jeunes, nous avons donné, ces dernières années, des entrevues de transition: tous les militaires qui quittent l'armée peuvent passer une entrevue de transition. C'est ainsi qu'ils apprennent ce que peut faire Anciens Combattants Canada. Ils n'auront peut-être pas besoin des prestations et des services à ce moment-là, mais par la suite, s'ils en ont besoin, ils sauront ce que sont les « Anciens Combattants » et ce que nous pouvons offrir.

Le président : Il y a sans doute la question des pairs qui se pose à ce moment-là, n'est-ce pas? Le général Cox vient de faire une excellente suggestion, que vous pourriez transmettre au responsable des communications, parce que c'est en fait une question de communication; Anciens Combattants Canada pourrait diffuser une annonce de 30 secondes sur MuchMusic dans laquelle un jeune vétéran récemment libéré dirait : « Bonjour, je suis un vétéran qui vient d'être libéré. Si vous avez un problème, appelez VAC 1-800 ». Ça ne coûterait pas très cher, et ce serait très efficace et proactif au lieu de réactif.

Le sénateur Pépin : Il est également important que les conjointes soient au courant de ces services. Elles devraient savoir que ces services sont destinés non seulement aux anciens combattants, mais également à leurs conjointes et à leurs familles. Les conjoints sont bien souvent les premiers à déceler qu'il y a quelque chose qui ne va pas chez leur mari ou leur femme.

Le sénateur Day : Est-ce que les familles participent aux entrevues de libération?

Mme Hicks : Nous encourageons les militaires à venir avec leurs conjointes. C'est bien évidemment eux qui décident de le faire ou pas. La gestion de cas et la réadaptation prennent en compte la relation de l'ancien combattant avec sa famille. L'évaluation porte sur tous les aspects de la personne et sur les ressources auxquelles elle peut avoir accès.

Le président : Est-ce que la plupart des militaires viennent avec leur famille à la conférence de libération, ou est-ce que la plupart d'entre eux ne le font pas?

Mme Hicks : D'après ce que j'ai vu quand j'étais directrice à Ottawa, la majorité des militaires venaient sans leur famille.

Le président : Sans leur famille. C'est de là que vient le problème.

I want to return to the question of vocational rehabilitation. I presume that, in addition to the clinics to which you referred, some people are contracted out to other providers of rehabilitation help. Would I be correct in assuming that CanVet would be one of those?

Ms. MacCormack: CanVet is our national provider for delivery of vocational rehabilitation services.

The Chair: CanVet is a consortium of three private companies, one in B.C., one on the Prairies and one in Ontario. Their website says that they provide services in the English language only. Regardless of whether that is the case, who provides those vocational rehabilitation services in Quebec, P.E.I., New Brunswick, Nova Scotia and Newfoundland?

Ms. MacCormack: I can assure you that that is not the case. CanVet provides services in both official languages in all parts of the country.

The Chair: Vocational rehab services are provided in French where appropriate?

Ms. MacCormack: Absolutely; clients are served in the language of their choice.

The Chair: I will reread their website. Perhaps I misread it.

In the case of unilingual veterans who are under vocational rehabilitation in areas where theirs is a minority language, is it a prerequisite that those providing the rehabilitation deal with that in their skill set for rehab?

Ms. MacCormack: Are you referring to providing the services at the level that is appropriate in the language of their choice?

The Chair: Yes, and to take into account what needs to be done to make them employable in that region.

Ms. MacCormack: It would be part of the assessment. A vocational assessment looks at individuals, their experience, their education, where they want to live, what the labour market there is like and what they will need on their resumé in order to do what they want to do. The vocational provider would be well versed in the local labour market. It is an individualized plan for the individual's needs, circumstances, disability and goals. The vocational counsellor would work with the client to understand all of that. In certain cases, if there is significant disability, there may be more comprehensive assessments and then a plan made with the individual that works for that person.

The Chair: We know about certain policies that take into account people undergoing vocational rehab who are seeking employment in the public sector. What is your experience with potential employment opportunities for those folks in the private sector? We will be asking the Canadian Council of Chief Executives that question, but what is your experience at that

Je vais revenir à la question de la réadaptation professionnelle. Je présume qu'en plus des cliniques que vous avez mentionnées, il y a des gens qui sont orientés vers d'autres fournisseurs de services de réadaptation embauchés à contrat. Est-il bien exact que CanVet est un de ces fournisseurs de services?

Mme MacCormack : CanVet est notre fournisseur national de services de réadaptation professionnelle.

Le président : CanVet est un consortium qui regroupe trois sociétés privées, une en Colombie-Britannique, une dans les Prairies et l'autre en Ontario. Leur site web mentionne qu'ils fournissent leurs services uniquement en anglais. Que ce soit le cas ou non, qui fournit ces services de réadaptation professionnelle au Québec, à l'Île-du-Prince-Édouard, au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et à Terre-Neuve?

Mme MacCormack : Je peux vous assurer que ce n'est pas le cas. CanVet fournit des services dans les deux langues officielles dans toutes les régions du pays.

Le président : Les services de réadaptation professionnelle sont fournis en français lorsque cela est approprié?

Mme MacCormack : Absolument; les clients sont servis dans la langue de leur choix.

Le président : Je vais retourner sur leur site web. J'ai peut-être mal lu.

Dans le cas des vétérans unilingues qui veulent des services de réadaptation professionnelle et qui vivent dans des régions où leur langue est minoritaire, est-il exigé que les personnes qui fournissent ces services soient en mesure de répondre à ces besoins, qu'elles possèdent les aptitudes qui leur permettent de répondre à leurs besoins?

Mme MacCormack : Parlez-vous de fournir des services au niveau approprié dans la langue de leur choix?

Le président : Oui, et prendre en compte ce qu'il faut faire pour qu'ils puissent travailler dans la région.

Mme MacCormack : Cela fait partie de l'évaluation. L'évaluation professionnelle porte sur l'expérience, les études, l'endroit où la personne concernée veut vivre, le marché du travail dans cette région, les éléments qui doivent faire partie de son curriculum vitae pour qu'elle puisse faire ce qu'elle veut faire. Le fournisseur de services d'orientation professionnelle connaît bien le marché du travail local. Il prépare un plan adapté aux besoins, à la situation, à l'invalidité et aux objectifs du client. Le conseiller professionnel travaille avec le client pour comprendre tous ces aspects. Dans certains cas, si le client souffre d'une invalidité importante, il est possible de procéder à des évaluations plus approfondies pour ensuite élaborer un plan réalisable avec la personne concernée.

Le président : Nous savons qu'il existe certaines politiques qui tiennent compte des personnes qui suivent un programme de réorientation professionnelle et qui cherchent à travailler dans le secteur public. D'après votre expérience, quelles sont les possibilités d'emploi qui s'offrent à ces personnes dans le secteur privé? Nous allons poser cette question au Conseil

coal face? Are there private employers who are willing to provide employment to folks who are not fully mobile and have some physical disability?

Ms. MacCormack: Yes, there is a great deal of interest in the community in supporting and providing jobs to veterans. It is our responsibility, too, to ensure, in collaboration with the vocational counsellor, that we are not putting people into jobs at which they cannot be successful. Yes, there is a great deal of interest, and I know that the Canadian Forces also spends a great deal of time recruiting prospective employers, and they would also say that there is a great deal of interest. That kind of partnership does happen. Our service providers, whether Right Management, which provides career transition services to those who are well, or CanVet, which provides vocational services to those who are disabled, all have community linkages with prospective employers. They are very attuned to which employers can accommodate those with disabilities and what the best fits are.

The Chair: I will ask a generic, catch-all question. You have talked positively about all the aspects of the implementation, the effect, the efficacy, and the usefulness of the New Veterans Charter. You have also identified some of its shortcomings, as has the ongoing internal examination of that, of which we have copies.

What is your worst nightmare? What is the biggest failing? What is the biggest problem that you face, and what would you do to fix it?

Mr. Miller: I think the fundamental design, the philosophy that led us to the New Veterans Charter, was right, and it is has shown itself to be. The foundation is there, the building blocks are there, and I would not suggest changing any of that. It is also very important, as you look at the New Veterans Charter, that you consider it collectively, because the different pieces build on each other and work together.

It is fair to say that some potential gap areas have been identified. We have received very good advice from very learned individuals, including some of our colleagues who have served on the New Veterans Charter Advisory Group. I know that their report has been shared with you and that their chair, Professor Muriel Westmorland, testified before you late last fall.

The Chair: We kept calling her General Westmorland.

Mr. Miller: I do as well.

That is grounded and solid advice. If you were to focus somewhere, it should be on the areas that need slight adjustment to ensure that the philosophy and the original intention of the program are fulfilled and realized for each veteran who needs support through the program.

canadien des chefs d'entreprise, mais qu'en est-il d'après votre expérience? Y a-t-il des employeurs privés qui acceptent de fournir un emploi à des personnes qui ne sont pas complètement mobiles et qui souffrent d'une invalidité physique?

Mme MacCormack : Oui, il y a dans la collectivité des employeurs qui veulent aider les anciens combattants et leur fournir des emplois. Il nous incombe également, en collaboration avec le conseiller professionnel, de veiller à ce que les personnes, à qui on offre ces emplois, puissent s'acquitter de leurs tâches. Mais oui, il y a beaucoup d'intérêt, et je sais que les Forces canadiennes cherchent activement à recruter des employeurs potentiels et qu'elles vous diraient aussi que cet aspect suscite beaucoup d'intérêt. Ce genre de partenariat existe. Nos fournisseurs de services, qu'il s'agisse de Right Management, qui fournit les services de réorientation professionnelle ou CanVet, qui fournit des services d'assistance professionnelle aux vétérans ayant une invalidité, ont également des liens dans la collectivité avec des employeurs potentiels. Ils connaissent très bien les employeurs qui peuvent embaucher des vétérans ayant une invalidité et quels sont les emplois adaptés à chaque situation.

Le président : Je vais poser une question générale, une question fourre-tout. Vous avez parlé de façon positive de tous les aspects de la mise en œuvre de l'effet, de l'efficacité et de l'utilité de la nouvelle Charte des anciens combattants. Vous avez également mentionné certaines de ses lacunes, tout comme l'a fait l'examen interne de cette charte dont nous avons des copies.

Quel est votre pire cauchemar? Quel est votre plus grand échec? Quel est le plus grave problème auquel vous faites face et qu'est-ce que vous aimeriez faire?

M. Miller : Je pense que la conception générale, les principes qui nous ont amenés à adopter la nouvelle Charte des anciens combattants sont bien adaptés et c'est également ce que nous avons constaté. La fondation est là, les matériaux de construction sont là et je dirais qu'il n'y a rien à changer dans ce domaine. Il est également important, lorsque vous examinez la nouvelle Charte des anciens combattants, de l'examiner de façon globale, parce que les différentes composantes se renforcent mutuellement et harmonisent leur action.

Je crois que l'on peut dire que nous avons décelé des lacunes dans certains domaines. Nous avons reçu d'excellents conseils de spécialistes, y compris de certains de nos collègues qui ont fait partie du groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants. Je sais que ce groupe vous a remis son rapport et que sa présidente, Mme Muriel Westmorland, a témoigné devant vous en automne dernier.

Le président : Nous l'appelions sans arrêt, général Westmorland.

M. Miller : Cela m'arrive aussi.

Nous avons reçu là de solides conseils. Si vous deviez vous intéresser à un aspect particulier, ce serait dans les domaines où il faudrait procéder à de légers ajustements pour veiller à ce que les principes et l'intention initiale du programme soient bien respectés pour tous les anciens combattants qui ont besoin d'aide.

Based on our experience over the first four years, it is fair to say that the majority of individuals who have accessed the program have realized the kind of outcomes that we envisaged at the front end. However, it is also fair to say, as others have observed, that there are some areas where some slight adjustments over time should perhaps be considered.

The Chair: We were all happy to learn about having won the beauty contest among the respective countries for how we deal with veterans.

Given that you just said adjustments need to be made, can you comment briefly on the numbers contained in the report of our sister committee in the House of Commons with respect to the lump sum disability payment? In Canadian dollars, the top number is in Australia with \$324,615. In the United Kingdom the number is \$1,051,422, and in Canada it is \$267,364.94. I hate to be specific, but the fact is that our number is lower than the others. Is that one thing we need to look at, or are we in the right place given the other aspects of assistance provided to veterans?

Mr. Miller: The current level in Canada is \$276,000, approximately. It is difficult to make those comparisons because our systems exist in different forms, and as I said earlier you have to consider these things in totality. It is hard to do so in isolation. For example, you mentioned the amount in Britain, and that is correct. On the level it sounds like there is a lot more compensation there. However, you have to consider other facts; for example, Britain's assessment system is more rigorous than ours, and although they have had their lump sum in place longer than we have, there have been very few awards at the top level, and it is only awards at the top level that also come with an earnings loss component. My point is that you cannot look at these things in isolation and compare just a lump sum to another country's lump sum.

The Chair: I agree; all comparisons are odious.

Senator Manning: As a follow-up to some of the wonderful information you bring forward today, the New Veterans Charter seems to be a major step in the right direction, and I want to applaud your efforts in its implementation.

My question concerns the follow-up to programs that are available for veterans. Could you explain the mechanism that is in place, if there is one, that allows access to the program? If 300 veterans participate in one of your programs, is there a mechanism in place to see where some improvements could be made, if they are needed, or what needs to be critiqued? Can you give us some indication of what is in place to deal with that?

D'après l'expérience que nous avons acquise au cours des quatre premières années, je crois pouvoir dire que la majorité des personnes qui ont eu accès à ce programme ont obtenu les résultats que nous envisagions au départ. Il est toutefois également juste de dire, comme d'autres l'ont fait remarquer, qu'il existe certains aspects auxquels il faudrait peut-être envisager d'apporter quelques ajustements.

Le président : Nous avons tous été très heureux d'apprendre que nous avions gagné le concours de beauté parmi les différents pays pour ce qui est de la façon de traiter les anciens combattants.

Puisque vous venez de dire qu'il faudrait apporter certaines modifications, pourriez-vous commenter brièvement les chiffres qui figurent dans le rapport du comité parallèle de la Chambre des communes pour ce qui est du montant forfaitaire correspondant à l'indemnité d'invalidité? En dollars canadiens, le maximum est en Australie de 324 615 \$. Au Royaume-Uni, ce chiffre est de 1 051 422 \$, et au Canada de 267 364,94 \$. Je n'aime pas poser des questions trop précises, mais le fait est que notre chiffre est inférieur à celui des autres pays. Est-ce là un aspect qu'il conviendrait d'examiner ou notre montant est-il raisonnable compte tenu des autres volets de l'aide que nous fournissons aux anciens combattants?

M. Miller : Le niveau actuel au Canada est d'environ 276 000 \$. Il est difficile de faire ce genre de comparaison parce que nos systèmes sont différents, et comme je l'ai dit il y a un instant, il faut examiner la situation globale. Il est difficile d'isoler un élément. Par exemple, vous avez mentionné le montant versé en Grande-Bretagne, et il est exact. À un certain niveau, il semble que l'indemnité soit beaucoup plus généreuse dans ce pays. Il convient toutefois de tenir compte d'autres faits; par exemple, le système d'évaluation utilisé en Grande-Bretagne est beaucoup plus rigoureux que le nôtre et même si ce pays offre ce montant forfaitaire depuis plus longtemps que nous, il en a accordé très peu au niveau maximum, et il n'y a que les indemnités maximales qui se combinent à un élément d'indemnité pour perte de revenus. Je dirais simplement qu'il n'est pas possible d'examiner ces aspects de façon isolée, et de comparer notre montant forfaitaire à celui que versent les autres pays.

Le président : J'en conviens; toutes les comparaisons sont odieuses.

Le sénateur Manning : À titre de suivi sur les renseignements très encourageants que vous nous avez communiqués aujourd'hui, je dirais que la nouvelle Charte des anciens combattants semble être un grand pas dans la bonne direction et je tiens à vous féliciter de l'avoir mise en œuvre.

Ma question porte sur les programmes de suivi offerts aux anciens combattants. Pourriez-vous nous expliquer le mécanisme en place, s'il y en a un, qui prévoit l'accès au programme? Si 300 vétérans participent à un de vos programmes, existe-t-il un mécanisme qui vous permet de savoir quelles sont les améliorations qui pourraient y être apportées, si cela est nécessaire ou ce qu'il convient de critiquer? Pourriez-vous nous donner une idée de ce qui existe à l'heure actuelle dans ce domaine?

Mr. Miller: I will ask Ms. MacCormack to speak to that, but I should point out that shortly after the implementation of the New Veterans Charter we created a reorganized structure within our department to specifically create an area of program management. The intention was to put a specific focal point on the very question you are raising, so that as programs operate over time there is a deliberate monitoring function to see whether the outcomes that are desired are actually being achieved and whether we need to make adjustments at the policy level or the operational level. This is an important point because there was a significant shift from the old approach, which was an entitlement-based program approach; in other words, if you met certain qualifying criteria you were entitled to receive a benefit irrespective of what your need might have been.

With a needs-based approach that is not the case. We have more flexibility, and it means that the intervention provided is more proportionate, more appropriate and more in response to the particular need that the individual has. With that type of system, we have given more authority and more latitude to our front-line staff to make decisions, to get the right benefit in place, so that it is timely and meets the need. To go along with that, we have created this program management focal point to ensure that we are monitoring how that is working and making adjustments as we go along.

Ms. MacCormack can speak to some of the specific activities that happen in regards to that.

Ms. MacCormack: We have put a great deal of effort into building program performance templates to look at what we are achieving, and there are many outputs we can look at fairly immediately in turnaround times, how many clients we are dealing with and their health profile. We do that on an ongoing basis and respond as we can through policy operational changes.

In addition, we want to look at client outcomes over the longer term, looking at the kinds of transitional outcomes. We need to do more research on that, and that is under way within our research area. I cannot speak in detail about that.

In particular, with the rehabilitation program, we use surveys that clients participate in when they enter the program and when they leave the program. We get information on five key areas we would be looking at when they come in, such as economic security, their health status, community integration, employment and how they feel recognized for their service. At an outcome level, we are trying to understand clients' profiles when they come into the program and what they look like when they leave our rehabilitation program.

The monitoring of these outcomes is in the early days. We are less than four years in. Many veterans who were participating in the programs are still in the programs because they were ill when

M. Miller : Je vais demander à Mme MacCormack de répondre à votre question, mais je devrais mentionner que peu après la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants, nous avons mis sur pied une structure remaniée au sein de notre ministère qui était expressément chargée de la gestion du programme. L'intention était de confier à un seul organisme le rôle que vous avez mentionné, de sorte que le fonctionnement des programmes soit associé à une fonction de surveillance et de contrôle pour vérifier si les résultats souhaités sont effectivement ceux qui sont obtenus et s'il convient d'apporter des modifications sur le plan des politiques ou sur le plan opérationnel. C'est un aspect important parce que cela représente un changement par rapport à l'ancienne approche, qui était davantage axée sur le droit de participer à certains programmes; autrement dit, l'ancien combattant qui répondait à certaines conditions avait le droit de recevoir une prestation quel que puisse être son besoin réel.

Avec une approche axée sur les besoins, cela ne se passe pas de cette façon. Nous avons davantage de souplesse et cela veut dire que l'intervention est mieux adaptée aux besoins particuliers de chaque ancien combattant. Avec ce genre de système, nous avons donné davantage de pouvoirs et de latitude à notre personnel de première ligne pour qu'il prenne des décisions, pour qu'il offre la prestation appropriée, pour qu'elle le soit rapidement et qu'elle soit adaptée aux besoins perçus. Parallèlement, nous avons créé cette structure de gestion de programme pour que nous sachions ce qui fonctionne bien et pour pouvoir faire des ajustements progressifs.

Mme MacCormack peut vous parler des activités particulières qui touchent cet aspect.

Mme MacCormack : Nous avons consacré beaucoup d'effort à construire des modèles de rendement du programme pour pouvoir évaluer nos résultats et il y en a un bon nombre que nous pouvons examiner assez rapidement comme le nombre des clients dont nous nous occupons et leur profil de santé. Nous faisons cela de façon permanente et modifions notre action en apportant des changements à notre politique opérationnelle.

De plus, nous voulons examiner les résultats obtenus à plus long terme, notamment sur le plan de la transition. Nous devons étudier davantage cet aspect et c'est ce que nous sommes en train de faire. Je ne peux pas vous en parler en détail pour le moment.

En particulier, avec le programme de réadaptation, nous faisons des sondages auxquels participent nos clients quand ils débütent le programme et quand ils l'ont terminé. Nous obtenons des données sur cinq aspects clés au moment de leur entrée, comme la sécurité économique, leur état de santé, leur intégration dans la collectivité, leur situation professionnelle et s'ils sentent que le service qu'ils ont rendu au pays est suffisamment reconnu. Pour ce qui est des résultats, nous essayons de comprendre les profils de nos clients au moment où ils entrent dans notre programme et leur profil au moment où ils quittent notre programme de réadaptation.

Le contrôle de ces résultats en est encore à ses débuts. Cela ne fait que quatre ans que nous mettons en œuvre ce programme. Un bon nombre des anciens combattants qui ont participé à ces

they came in. Therefore we will not have good, solid information, but we are building the right building blocks to get there. In respect of some of the preliminary information around those particular client outcomes, we know that already we are seeing some marked improvement in those who have completed the rehabilitation program. In particular, they are reporting marked improvement in their mental health, and we know that 90 per cent of the clients who have completed the program — and there have not been that many, approximately 500 — who were not unable to work because of disability or did not want to work have been employed. That piece is under way.

As well, at the time of implementation we committed to undertake an evaluation of the New Veterans Charter. That is under way. There are three phases to that evaluation. Phase 1 has looked at the relevancy and rationale for the programs and whether they make sense. By and large, the conclusion is yes, these programs make sense. They are highly consistent with modern principles of disability management. They are highly consistent in meeting the needs that have been identified by these client groups around needing supports for reintegration.

That same report recognizes and recommends that we continue to focus on program performance information and continue to build that kind of information. That report also recognizes that the issue of families is an important one, and we need to understand what we must do better there to influence the successful outcomes that we want for veterans and their families.

We also do generalized client surveys, and our 2007 client survey was at 80 per cent for overall satisfaction for the Canadian Forces veteran population. Another survey is being conducted now, so we will see where that goes.

A number of pieces are under way. It is a matter of pulling them all together and making sure we understand what we are achieving and that we are focusing on outcomes.

I want to highlight a point Mr. Miller made earlier. We are not just looking to get people in jobs. The programs are designed to maximize independence, to maximize our clients' capacity to function in life and achieve whatever they can achieve given their circumstances and their disability. Those supports are there. If the rehabilitation program can only assist someone to improve their functioning at a family level, then that is a legitimate outcome and one we would definitely pursue and look to achieve. It is helpful to highlight that we are looking at individuals in all facets of their functioning and not just a narrow function and looking at them in the context of their families as well.

programmes au début les suivent toujours, parce qu'ils étaient malades quand ils ont commencé. C'est pourquoi nous ne disposons pas encore de données fiables, mais nous avons mis au point des éléments qui nous permettront d'en obtenir. Pour ce qui est des renseignements préliminaires au sujet des résultats obtenus par nos différents clients, nous savons que nous constatons déjà une amélioration marquée chez les personnes qui ont suivi le programme de réadaptation. En particulier, ils rapportent une nette amélioration de leur santé mentale et nous savons que 90 p. 100 des clients qui ont suivi le programme — et il n'y en a pas eu autant que cela, 500 environ — qui n'étaient pas incapables de travailler à cause d'une invalidité ou qui ne voulaient pas travailler, ont maintenant un emploi. Nous progressons donc dans ce domaine.

De plus, au moment de la mise en œuvre de la charte, nous nous sommes engagés à procéder à une évaluation de la nouvelle Charte des anciens combattants. Cette évaluation est en cours, et elle comprend trois étapes. Au cours de la première étape, nous avons examiné la pertinence et la raison d'être des programmes. Dans l'ensemble, la conclusion est que oui, ces programmes sont justifiés. Ils sont tout à fait conformes aux principes modernes applicables à la gestion de l'invalidité. Ils sont tout à fait conformes à l'objectif qui est de répondre aux besoins identifiés par ces groupes de clients au sujet du soutien dont ils ont besoin pour leur réintégration.

Le même rapport nous recommande de continuer à améliorer les données relatives au rendement des programmes et à continuer à les compléter. Le rapport reconnaît également que les familles constituent un élément important et que nous devons améliorer notre action dans ce domaine pour obtenir les résultats positifs que nous voulons obtenir pour les anciens combattants et leurs familles.

Nous faisons également des enquêtes générales sur nos clients et selon l'enquête de 2007 sur nos clients, 80 p. 100 de la population des anciens combattants des Forces canadiennes était satisfaite. Nous sommes en train d'effectuer une autre enquête et nous verrons bien ce qu'elle donnera.

Il y a donc différentes choses en cours. Il s'agit de les combiner, de veiller à bien comprendre les résultats et d'axer notre action sur ces résultats.

J'aimerais revenir sur un point qu'a soulevé M. Miller, il y a un instant. Nous ne cherchons pas uniquement à donner un emploi à ces personnes. Les programmes sont conçus pour maximiser leur autonomie, maximiser la capacité de nos clients de fonctionner et d'obtenir ce qu'ils peuvent obtenir, compte tenu de leur situation et de leur invalidité. Les soutiens sont en place. Si le programme de réadaptation a pour seul effet d'améliorer le fonctionnement de l'ancien combattant au sein de sa famille, c'est quand même un résultat acceptable, un résultat que nous devons chercher à obtenir. Il est bon de souligner que nous tenons compte de tous les aspects de la personnalité de nos clients, et non pas une seule fonction et que nous examinons ces aspects également dans le contexte de leur famille.

Senator Manning: The mechanisms in place and the flexibility to make changes or improve on what is already there is within your hands also.

Throughout discussions on the New Veterans Charter we have heard about the opportunity programs available for veterans. I will step over to the spouses for a moment. In my own experience as an elected member, I dealt with several spouses of veterans who were not aware of programs that were available to them, even many years after their spouse had passed away.

Would you elaborate us on the programs that are available to spouses, so that everyone is aware, and the take-up of those from your programs versus the take-up of the veterans themselves?

Mr. Miller: I will speak generally to some of the benefits, and then Ms. MacCormack can fill you in on the statistical details.

Important changes and benefits were created under the New Veterans Charter specifically to provide for family members, particularly in the case of service-related death, which is the extreme situation where we want to ensure that those benefits are in place. I did not mention it in my overview, although I should have.

In the same way that the lump sum pays \$276,000 for 100 per cent disability, the same amount pays as a death benefit to a survivor in the case of service-related death. That is an important benefit to help survivors adjust and re-establish themselves. It provides some immediate opportunity for them to face many of the issues that they will face.

It is also important to recognize that the survivor receives the earnings loss benefit that would have been paid to the veteran had the veteran been seriously injured but survived. That earnings loss benefit pays to the survivor until the time the veteran would have turned 65, irrespective of that survivor's personal income. The same amount of money that would have supported the family if the veteran had lived supports the family in the case of the veteran's death. That is an important benefit.

Senator Manning: Would that be on top of the death benefit itself?

Mr. Miller: Yes, it is.

In the case of service-related death, we also create an access point as a primary recipient to the rehabilitation program. For most survivors, that takes the form of vocational rehabilitation, but we can provide any rehabilitation element that may be necessary to assist survivors to re-establish, including elements of retraining and helping them get jobs and so on.

As well, we have an educational assistance program. This pre-existed the New Veterans Charter, but it continues to be available to the families of servicemen who die as a result of service. It

Le sénateur Manning : Vous disposez également des mécanismes et de la souplesse nécessaires pour apporter des changements aux programmes ou pour les améliorer.

Au cours de nos discussions sur la nouvelle Charte des anciens combattants, on nous a parlé des programmes offerts aux anciens combattants. Je vais passer maintenant à la situation des conjointes. D'après ma propre expérience de député, j'ai eu l'occasion de parler à plusieurs conjointes d'anciens combattants qui ne connaissaient pas les programmes qui leur étaient offerts, même des années après que leur conjoint soit décédé.

Pourriez-vous nous expliquer quels sont les programmes offerts aux conjoints, pour que tout le monde soit au courant, et me dire quelle est la participation à ces programmes par rapport à la participation des anciens combattants eux-mêmes?

M. Miller : Je vais parler d'une façon générale de certaines prestations, et Mme MacCormack pourra ensuite vous fournir des données statistiques.

La nouvelle Charte des anciens combattants a apporté des changements importants et accorde de nouvelles prestations aux membres de la famille, en particulier dans le cas d'un décès lié au service, qui est la situation extrême dans laquelle nous voulons être en mesure d'offrir ces prestations. Je n'en ai pas parlé dans mon exposé, mais j'aurais dû le faire.

Tout comme nous versons un montant forfaitaire de 276 000 \$ pour une invalidité de 100 p. 100, nous versons le même montant à titre d'indemnité de décès au conjoint survivant lorsque le décès est lié au service. C'est une prestation importante destinée à aider les survivants à s'adapter et à se rétablir. Ce montant les aide dans l'immédiat à faire face aux nombreuses questions auxquelles ils font face.

Il est également important de savoir que le conjoint survivant reçoit l'allocation pour perte de revenus qu'aurait reçue l'ancien combattant si celui-ci avait été grièvement blessé, mais avait survécu. Cette allocation pour perte de revenus est versée au survivant jusqu'au moment où l'ancien combattant aurait eu 65 ans, quel que soit le revenu personnel du survivant. La famille, dans le cas où l'ancien combattant décède, reçoit le même montant que si ce dernier avait survécu. C'est une prestation importante.

Le sénateur Manning : Est-ce que cela s'ajoute à l'indemnité de décès?

M. Miller : Oui.

Dans le cas d'un décès lié au service, nous donnons au survivant accès, à titre de principal bénéficiaire, au programme de réadaptation. Pour la plupart d'entre eux, cela prend la forme de réadaptation professionnelle, mais nous pouvons lui fournir tous les éléments de réadaptation dont il peut avoir besoin pour se rétablir, notamment des éléments de réorientation et d'aide à la recherche d'emploi.

Nous avons également un programme d'aide aux études. Ce programme est antérieur à la nouvelle Charte des anciens combattants, mais il continue à être offert aux familles des

provides assistance for their children to attend higher education. Those are very clear and important benefits in the case of service-related death.

We also created some new access points in the case of significant injury, where the veteran is the recipient of the rehabilitation program. We invite the spouses to participate in that. When the spouse or the family members, including children, are also dealing with issues that have an interacting effect with the veteran's rehabilitation, we have the authority to provide direct treatment or counselling intervention to support them to the extent that it is important and necessary for the overall rehabilitation plan for the veteran. That is an important benefit there as well.

I should also mention that when a veteran is significantly disabled to the point that he or she is unable to participate in the rehabilitation plan, we make those benefits fully available to the spouse, to the family. The philosophy is that the program was created to benefit the veteran, and if it cannot benefit the veteran, then let it benefit the family. That was the objective.

Those are some significant improvements to support family members, far above what we had available to us in the previous legislation.

The Chair: I will interrupt and take that as an answer because we have time left for only two short questions before we are out of time. We will study the scenarios and get with them as soon as we can. We may have questions on those, which I hope you will accept from us.

Senator Day: We will also study the document you provided for us on criticisms and facts. We have not had a chance to look at this yet, but one of the items you talk about in detail is the lump sum payment issue that the chair raised earlier from the House of Commons committee report.

Just to clarify, you indicated earlier that the lump sum payment is for pain and suffering, and that there are other programs and opportunities for monthly payments up to 75 per cent of salary for loss of earnings until the person is rehabilitated. That is separate from the pain and suffering lump sum payment.

Mr. Miller: It is.

Senator Day: I thought it was important to clarify that.

The other point of clarification is vocational training in the Eastern provinces. This consortium of companies is actually offering the same services in Eastern Canada as it is in other parts of the country. Is that correct?

militaires qui sont morts en service. Il donne une aide à leurs enfants pour qu'ils suivent des études supérieures. Ce sont là des prestations importantes qui sont offertes en cas de décès lié au service.

Nous avons également créé de nouveaux points d'accès pour les blessures graves, lorsque l'ancien combattant participe au programme de réadaptation. Nous invitons les conjointes à y participer. Lorsque la conjointe ou des membres de la famille, y compris les enfants, font face à des problèmes qui interagissent avec la réadaptation de l'ancien combattant, nous avons les moyens de fournir directement un traitement ou une intervention sous forme de service de counselling pour les aider dans la mesure où c'est utile et nécessaire pour la réadaptation de l'ancien combattant. Cette prestation est également importante.

Je devrais également mentionner que, lorsqu'un ancien combattant est atteint d'une invalidité qui l'empêche de participer au programme de réadaptation, nous offrons ces services à la conjointe, à la famille. L'idée est que le programme a été créé pour l'ancien combattant et que s'il ne peut en profiter lui-même, alors il faut qu'il profite à la famille. C'était là l'objectif.

Ce sont là des améliorations sensibles sur le plan de l'aide accordée aux membres de la famille, qui vont bien au-delà de ce que nous permettait de faire la loi précédente.

Le président : Je vais vous interrompre et considérer que vous avez répondu à la question parce qu'il nous reste tout juste assez de temps pour poser deux brèves questions. Nous allons étudier les cas types et le faire dès que nous pourrons. Nous aurons peut-être des questions à vous poser à ce sujet, et j'espère que vous les accepterez.

Le sénateur Day : Nous allons également examiner le document que vous nous avez remis qui porte sur les critiques et les faits. Nous n'avons pas encore eu la possibilité de l'examiner, mais un des aspects dont vous parlez en détail est la question du montant forfaitaire que le président a mentionné plus tôt en parlant du comité de la Chambre des communes.

À titre de précision, vous avez mentionné plus tôt que le montant forfaitaire était destiné à indemniser les douleurs et les souffrances et qu'il existait d'autres programmes qui prévoient des versements mensuels pouvant représenter jusqu'à 75 p. 100 du salaire jusqu'à ce que l'ancien combattant soit réadapté, en raison de la perte de revenus. C'est un montant distinct du montant forfaitaire qui est versé pour les douleurs et les souffrances.

M. Miller : C'est exact.

Le sénateur Day : Il me paraissait important de le préciser.

L'autre précision concerne la formation professionnelle offerte dans les provinces de l'Est. Ce groupe de sociétés offre bien les mêmes services dans l'est du Canada que dans le reste du pays. Est-ce bien exact?

Ms. MacCormack: That is correct. We have a national contract with CanVet. The requirements that we ask of that contractor are the same across the country. The same standard of service would be provided no matter where they were accessing service in Canada, and in their official language of choice.

Senator Day: But the service is being offered in the area where the veteran is, as opposed to requiring the veteran in certain areas to go to another part of Canada.

Ms. MacCormack: That is correct.

Senator Day: The final point I need a clarification on is part of this vocational training and job placement. We, as legislators in the past, or our predecessors, have created special categories for the families of deceased military personnel or veterans who have disabilities. Under the Public Service Employment Act, there are special categories.

Do you pursue that? Do you make sure those categories are filled? What is your experience in dealing with the department heads in relation to those special openings for veterans and veterans' families?

Ms. Hicks: In terms of hiring through the public service, there is the Public Service Employment Act and a public service regulation. As a department, if we want to hire externally, there are identified priorities, and military is one of those. We would have to consider those individuals prior to hiring someone else from the general public. In Veterans Affairs Canada, we have hired former military as priorities within the department. I am not familiar with the numbers.

Senator Day: I am talking about the entire public service. The same rules apply. Are you going to different departments and trying to marry up the veteran who would qualify, or the family of the veteran who would qualify? Are these rules useful in the service that you are providing?

Ms. MacCormack: We do ensure that our service provider — for example, CanVet — is aware of the access of the priority status. From a government-wide perspective, I cannot speak to how many are actually being placed. I think the Public Service Commission of Canada perhaps could.

Senator Day: To save time, could you check with CanVet and find out what their success rate is, and if they are finding this to be helpful?

Ms. MacCormack: Bear in mind that we have not had a large number of clients who have completed the rehabilitation program. We have had about 500, but we will look to determine that.

Mme MacCormack: C'est exact. Nous avons un contrat national avec CanVet. Le cahier des charges de cet entrepreneur vaut pour l'ensemble du pays. Il doit fournir des services respectant les mêmes normes quel que soit l'endroit où ces services sont fournis au Canada et il doit le faire dans la langue officielle que choisit l'ancien combattant.

Le sénateur Day: Mais ce service est offert dans la région où vit l'ancien combattant, et ne l'oblige pas, dans certaines régions, à se déplacer.

Mme MacCormack: C'est exact.

Le sénateur Day: J'aimerais obtenir une dernière précision au sujet de la formation professionnelle et l'aide à la recherche d'emploi. Nous, les anciens législateurs, ou nos prédécesseurs, avons créé des catégories spéciales pour les familles des militaires décédés ou les anciens combattants qui sont invalides. Selon la Loi sur l'emploi dans la fonction publique, il existe des catégories spéciales.

Suivez-vous cet aspect? Veuillez-vous à ce que ces postes soient remplis? Quels sont vos rapports avec les responsables des ministères pour ce qui est des emplois réservés aux anciens combattants et à leur famille?

Mme Hicks: Pour ce qui est de l'embauche dans la fonction publique, il y a la Loi sur l'emploi dans la fonction publique et un règlement sur la fonction publique. En tant que ministère, si nous voulons embaucher quelqu'un de l'extérieur, nous devons respecter des priorités et les militaires sont prioritaires. Nous devons examiner la possibilité d'embaucher ces personnes avant de choisir quelqu'un de la population générale. Anciens Combattants Canada a toujours eu pour priorité d'embaucher d'anciens militaires au sein du ministère. Je ne connais pas bien les chiffres.

Le sénateur Day: Je parle de l'ensemble de la fonction publique. Les mêmes règles s'appliquent. Vous adressez-vous aux différents ministères pour essayer de faire embaucher l'ancien combattant qui possède les compétences nécessaires ou un membre de sa famille qui possède ces compétences? Ces règles vous paraissent-elles utiles par rapport aux services que vous fournissez?

Mme MacCormack: Nous veillons à ce que notre fournisseur de services — par exemple CanVet — soit au courant des différentes priorités à accorder. Pour ce qui est de l'ensemble du gouvernement, je ne peux pas vous dire combien d'anciens combattants ont été embauchés. Je pense que la Commission de la fonction publique du Canada pourrait peut-être le faire.

Le sénateur Day: Pour accélérer les choses, pourriez-vous poser la question à CanVet et savoir quel est leur taux de succès et si cette société estime que cela est utile?

Mme MacCormack: N'oubliez pas que le nombre de clients qui ont terminé le programme de réadaptation n'est pas très grand. Nous en avons eu environ 500, mais nous regarderons cet aspect.

Senator Day: I would just like to know what kind of reception CanVet is getting on behalf of Veterans Affairs Canada, on behalf of these veterans who have these privileges. Are they being used? When you raise the issue, are the heads of the various departments in the public service saying we will work with you on this?

The other area we are looking into, and will be doing more work on, is the Canadian Corps of Commissionaires and Treasury Board's special contract with them. The corps has pointed out that one of the problems they have is that many of the federal contracts they can bid on in priority require bilingual service, even in areas where many of the veterans would not be bilingual.

We want to ensure that you are helping the corps to raise the vocational aptitude of the various veterans who might want to go in that direction. Do you have a special relationship with or any contact with the Canadian Corps of Commissionaires to help achieve that?

Ms. MacCormack: We will look into that.

Senator Day: We have passed special rules, but we do not know whether they are being used.

Senator Wallin: We are not suggesting that we want to send veterans on language training at age 65 or 72. We are looking at this the other way; under the existing rules, how can they be accommodated and are the rules a help or a hindrance?

One of the critiques of the internal review or audit going on is that they tend to focus on efficiencies. You have seen X people between noon and one o'clock in the afternoon and 14 people have come in — all of those things. Are you saying that you are actually doing effectiveness checks as part of that — not only does the guy have a job, does he have the right job, a good job, a job that works or whatever the case may be? Is that built in or are you doing that on your own?

Ms. MacCormack: A certain amount of that is built in. Can we improve upon it? Most likely we can. Certainly the departmental evaluation will be looking at outcomes. In phase 2 we will be looking at the service delivery framework we use, which would include efficiency and effectiveness.

Senator Wallin: What is critical mass? Where would you be able to get a good assessment of this — at 1,000?

Ms. MacCormack: I am not in a position to answer that today, but it is a valid point for understanding when the data is meaningful and when it is not.

Mr. Miller: That is a good point. It is another of the important distinctions between an entitlements-based approach and a needs-based approach. It is fine to have measures about service standards or how many files one produces in X amount of time. It is not that such is not important. However, from an outcome

Le sénateur Day : J'aimerais simplement savoir le genre d'accueil que reçoit CanVet au nom d'Anciens Combattants Canada, au nom de ces anciens combattants qui possèdent ces privilèges. Est-ce qu'on a recours à leurs services? Lorsque vous abordez cette question, est-ce que les responsables des divers ministères de la fonction publique affirment vouloir travailler avec vous sur cette question?

L'autre aspect que nous examinons, et nous allons l'approfondir, est le Corps canadien des commissionnaires et le contrat spécial que le Conseil du Trésor a conclu avec eux. Cet organisme a signalé qu'un des problèmes auxquels il faisait face est que bien souvent, les contrats fédéraux sur lesquels ils peuvent faire une offre en priorité exigent qu'ils offrent un service bilingue, même dans les régions où la plupart des anciens combattants ne sont pas bilingues.

Nous voulons être sûrs que vous aidez les commissionnaires à renforcer les aptitudes professionnelles des anciens combattants qui souhaitent s'engager dans cette voie. Avez-vous établi des relations spéciales ou eu des contacts avec le Corps canadien des commissionnaires pour y parvenir?

Mme MacCormack : Nous allons examiner cet aspect.

Le sénateur Day : Nous avons adopté des règles spéciales, mais nous ne savons pas si elles sont appliquées.

Le sénateur Wallin : Nous ne voulons pas demander à des anciens combattants de 65 ou 72 ans de suivre des cours de langue. Nous abordons cette question d'un autre côté; selon les règles existantes, comment peut-on faciliter leur embauche et est-ce que les règles facilitent les choses ou constituent un obstacle?

Une des critiques de l'examen interne ou de la vérification est qu'ils ont tendance à s'intéresser surtout aux économies. Vous avez vu tant de personnes entre midi et 13 heures, et 14 personnes sont entrées — ce genre de choses. Effectuez-vous vraiment des vérifications de l'efficacité dans votre suivi — vous ne vous demandez pas seulement si ce gars-là a obtenu un emploi, un emploi qui lui convient, un bon emploi, un emploi satisfaisant ou autre chose? Est-ce que vous examinez cet aspect ou le faites-vous de votre propre initiative?

Mme MacCormack : Cela est prévu en partie. Pouvons-nous améliorer les choses? Très probablement. L'évaluation ministérielle va certainement examiner les résultats. Au cours de la phase 2, nous allons examiner le cadre de prestation de services que nous utilisons, ce qui comprend l'efficacité et l'efficience.

Le sénateur Wallin : Quelle serait la masse critique? Quel est le nombre qu'il vous faudrait pour bien évaluer cet aspect — 1 000?

Mme MacCormack : Je ne suis pas en mesure de répondre à cette question aujourd'hui, mais c'est une observation qui nous invite à nous demander si les données dont nous disposons sont significatives.

Mr. Miller : C'est une bonne observation. Cela reflète encore une distinction importante entre une approche axée sur les droits et une approche axée sur les besoins. C'est une bonne chose de mesurer des activités par rapport à des normes de service ou de connaître le nombre de dossiers produits en tant d'heures. Ce n'est

perspective, it is more important to ask other questions: Were veterans able to integrate successfully? Are they functioning better with their families and communities? Do they have better health outcomes than they would have had otherwise? Those are the kinds of things we are trying to focus on because that is what really matters at the end of the day.

The Chair: We are at the end of our time. I will ask Senators Pépin and Meighen to be as brief as possible.

Senator Pépin: When you speak about the rehabilitation services for family, we have the young veterans. I visit women's shelters, and they are full of spouses suffering from violence at the hands of their husbands. Do we have special treatment or services for those young veterans? I can assure you that family violence is very high.

Mr. Miller: It is a difficult problem, and an important point you make. The primary authority we work within is an authority to provide rehabilitation benefits to the veteran. It is through that authority, by extension, that we are able to deal with aspects related to the family when that impacts on the overall family situation and rehabilitation for the veteran.

Generally, we can find a way to deal with those situations, but it can be difficult in some cases because the authority we work within is the veteran's authority, not a unique authority to the spouse.

Senator Pépin: Thank you.

Senator Meighen: I have a very quick question on Earnings Loss Benefits. A young private is released and is entitled to a maximum of 75 per cent of pre-release salary. When that person reaches 65 per cent or 75 per cent of the salary he or she was receiving back at the time of release, it is probably not too important to some, perhaps, that such a person might have been destined to become chief of the general staff. Is there any way to factor in such elements?

Mr. Miller: Theoretically, yes. However, within the existing authority, it is structured to be 75 per cent of the pre-release salary. It is indexed over time on a go-forward basis.

There is another benefit, as well, and I referred to it earlier, the Permanent Impairment Allowance, which is actually an employment type of allowance. The specific policy objective of that allowance is to compensate for loss of career path. In some measure, it does offset that. It recognizes that, even for individuals who may be able to re-enter the workforce, with a significant disability, they will not likely have the career progression they would have had. It offsets that in large measure. Beyond that, it would be a matter of authority.

The Chair: Could you briefly describe the career impairment allowance?

Mr. Miller: It is called the Permanent Impairment Allowance.

pas que cela ne soit pas important, mais du point de vue des résultats, il me paraît plus important de poser d'autres questions : l'ancien combattant a-t-il réussi à se réadapter à la vie civile? Fonctionne-t-il mieux avec sa famille et la collectivité? Obtient-il de meilleurs résultats qu'il en aurait obtenus autrement? Ce sont là les choses sur lesquelles nous essayons de concentrer notre réflexion parce que finalement, ce sont ces choses qui importent.

Le président : Nous sommes arrivés à la fin de notre séance. Je vais demander aux sénateurs Pépin et Meighen d'être aussi brefs que possible.

Le sénateur Pépin : Lorsque vous parlez des services de réadaptation destinés aux familles, il faut tenir compte du fait que nous avons de jeunes vétérans. J'ai visité des foyers pour femmes et on y trouve beaucoup de conjointes qui ont été victimes de violence de la part leurs maris. Avez-vous un traitement ou des services spéciaux pour ces jeunes vétérans? Je peux vous assurer que la violence conjugale est très répandue.

M. Miller : C'est un problème difficile et vous avez fait une observation importante. Notre rôle principal est de fournir des services de réadaptation à l'ancien combattant. C'est à travers ce rôle, et en l'étendant, que nous pouvons aborder les aspects reliés à la famille lorsque cela touche la situation générale de la famille et la réadaptation de l'ancien combattant.

D'une façon générale, nous trouvons le moyen d'aborder ce genre de situation, mais il est parfois difficile de le faire parce que le rôle que nous avons concerne l'ancien combattant, et ce n'est pas un rôle qui vise uniquement le conjoint.

Le sénateur Pépin : Merci.

Le sénateur Meighen : J'aimerais poser une très brève question sur l'allocation pour perte de revenus. Un jeune soldat est libéré et a droit à un maximum de 75 p. 100 du salaire qu'il touchait avant sa libération. Lorsque cette personne reçoit 65 ou 75 p. 100 du salaire qu'elle touchait au moment de sa libération, il ne semble sans doute pas très important à certaines personnes que ce soldat aurait pu devenir chef de l'état-major. Y a-t-il un moyen de tenir compte de ces éléments?

M. Miller : En théorie, oui. Cependant, d'après la règle actuelle, le montant représente 75 p. 100 du salaire antérieur à la libération. Ce montant est indexé et augmente progressivement.

Il existe une autre prestation dont j'ai parlé plus tôt, l'allocation pour déficience permanente, qui est en fait une allocation reliée à l'emploi. La raison d'être de cette allocation est d'indemniser la perte de choix de carrière. Dans une certaine mesure, elle compense cet aspect. Elle prend en compte le fait que, les personnes qui réussissent à réintégrer le monde du travail, avec une invalidité importante, ne feront probablement pas la même carrière qu'elles auraient faite autrement. Cette allocation est destinée à compenser ce désavantage. Pour faire davantage, il faudrait avoir des fonds.

Le président : Pouvez-vous nous décrire brièvement l'allocation pour préjudice à la carrière?

M. Miller : Cela s'appelle l'allocation pour déficience permanente.

The Chair: How does it work?

Mr. Miller: It is not actually related to a particular percentage point of disability. It is related to functional outcome. Individuals who have serious injuries, such as multiple amputations, would qualify for this. Depending on the nature of the disability, they would qualify for one of three grade levels.

It pays as a monthly amount between a little over \$500 per month and slightly over \$1,600 per month at the upper level. This pay is in addition to the lump sum amount and the earnings loss they would qualify for. It also pays for life, which is beyond age 65, to respond to your question, Senator Meighen.

Senator Meighen: Thank you.

The Chair: Thank you, senators. Thank you, Mr. Miller, Ms. Hicks and Ms. MacCormack. We may have some questions we might send you. I hope we will see you again soon. You have been very forthcoming today, and we are grateful for it. We learned a great deal.

(The committee adjourned.)

Le président : Comment cela fonctionne-t-il?

M. Miller : Ce n'est pas en fait relié à un pourcentage donné d'invalidité. L'allocation est reliée à l'autonomie. L'ancien combattant qui a subi de graves blessures, comme des amputations multiples, y aurait droit. Il y a trois niveaux d'allocation en fonction de la gravité de l'invalidité.

Le montant mensuel va de 500 \$ par mois jusqu'à un peu plus de 1 600 \$, au niveau supérieur. Cette allocation vient s'ajouter au montant forfaitaire et à l'allocation pour perte de revenus auxquels l'ancien combattant aurait droit. Ce montant est versé pendant toute la vie, au-delà de 65 ans, pour répondre à votre question, sénateur Meighen.

Le sénateur Meighen : Merci.

Le président : Mesdames et messieurs les sénateurs, merci. Merci à M. Miller, à Mme Hicks et à Mme MacCormack. Nous vous enverrons peut-être quelques questions. J'espère vous revoir bientôt. Vous nous avez parlé très franchement aujourd'hui et nous vous en sommes reconnaissants. Nous avons beaucoup appris.

(La séance est levée.)



If undelivered, return COVER ONLY to:
Public Works and Government Services Canada –
Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5

En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

WITNESSES

Wednesday, April 14, 2010

Veterans Affairs Canada:

Ken Miller, Director, Program and Policy Directorate;
Brenda MacCormack, Director, Rehabilitation Directorate;
Jane Hicks, Director, Operational Direction and Guidance.

TÉMOINS

Le mercredi 14 avril 2010

Anciens Combattants Canada :

Ken Miller, directeur, Direction des politiques sur les programmes;
Brenda MacCormack, directrice, Direction de la réadaptation;
Jane Hicks, directrice, Directives et orientations opérationnelles.



A1
631
728



Third Session
Fortieth Parliament, 2010

Troisième session de la
quarantième législature, 2010

SENATE OF CANADA

SÉNAT DU CANADA

*Standing Senate Committee on
National Security and Defence
Proceedings of the Subcommittee on*

*Comité sénatorial permanent de la
sécurité nationale et de la défense
Délibérations du Sous-comité des*

Veterans Affairs

Anciens combattants

Chair:

The Honourable TOMMY BANKS

Président :

L'honorable TOMMY BANKS

Wednesday, April 21, 2010 (in camera)
Wednesday, April 28, 2010

Le mercredi 21 avril 2010 (à huis clos)
Le mercredi 28 avril 2010

Issue No. 2

Fascicule n° 2

Second and third meetings on:

Deuxième et troisième réunions concernant :

The services and benefits provided to
past and present members of the Canadian Forces,
the Royal Canadian Mounted Police and their families

Les prestations et services fournis aux
membres actuels et passés des Forces canadiennes et
de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles

APPEARING:

The Honourable Jean-Pierre Blackburn, P.C., M.P.,
Minister of Veterans Affairs
and Minister of State (Agriculture)

COMPARAÎT :

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P.,
député, ministre des Anciens Combattants
et ministre d'État (Agriculture)

WITNESSES:
(See back cover)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

THE SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Tommy Banks, *Chair*

The Honourable Fabian Manning, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Dallaire
Meighen

Wallin

(Quorum 3)

Change in membership of the committee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Dallaire replaced the Honourable Senator Pêpin (*April 28, 2010*).

LE SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Président : L'honorable Tommy Banks

Vice-président : L'honorable Fabian Manning

et

Les honorables sénateurs :

Dallaire
Meighen

Wallin

(Quorum 3)

Modification de la composition du comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Dallaire a remplacé l'honorable sénateur Pêpin (*le 28 avril 2010*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, April 21, 2010

(4)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met in camera, pursuant to rule 92(3)(a), this day at 12:05 p.m., in room 172-E, Centre Block, the chair, the Honourable Tommy Banks, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Banks, Manning, Meighen, Pépin and Wallin (5).

Other senators present: The Honourable Senators Dallaire and Downe (2).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament and Tracie LeBlanc, Communications Officer, Communications Directorate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*)

WITNESS:

The Honourable Lucie Pépin, Senator.

It was agreed that senators' staff be permitted to remain in the room for today's meeting.

It was agreed that the committee allow the recording of this in camera meeting.

The Honourable Senator Pépin made a statement and answered questions.

At 1:24 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Wednesday, April 28, 2010

(5)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:16 p.m., in room 2, Victoria Building, the chair, the Honourable Tommy Banks, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Banks, Dallaire, Manning, Meighen and Wallin (5).

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 21 avril 2010

(4)

[Traduction]

Conformément à l'article 92(3)a) du Règlement, le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à huis clos, à 12 h 5, dans la pièce 172-E de l'édifice du Centre, sous la présidence de l'honorable Tommy Banks (*président*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Banks, Manning, Meighen, Pépin et Wallin (5).

Autres sénateurs présents : Les honorables sénateurs Dallaire et Downe (2).

Également présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Tracie LeBlanc, agente des communications, Direction des communications.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010 et délégué le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude des services et des prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale canadienne et à leurs familles. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du sous-comité.*)

TÉMOINS :

L'honorable Lucie Pépin, sénateur.

Il est convenu de permettre au personnel des sénateurs de rester dans la salle pendant la réunion.

Il est convenu que le comité autorise l'enregistrement de cette réunion à huis clos.

L'honorable sénateur Pépin fait une déclaration, puis il répond aux questions.

À 13 h 24, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 28 avril 2010

(5)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 16, dans la pièce 2 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Tommy Banks (*président*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Banks, Dallaire, Manning, Meighen, et Wallin (5).

Other senators present: The Honourable Senators Day, Downe and Nolin (3).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Tracie LeBlanc, Communications Officer, Communications Directorate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*)

APPEARING:

The Honourable Jean-Pierre Blackburn, P.C., M.P., Minister of Veterans Affairs and Minister of State (Agriculture).

WITNESS:

Veterans Affairs:

Suzanne Tining, Deputy Minister.

The Honourable Jean-Pierre Blackburn made a statement and, together with Suzanne Tining, answered questions.

At 1:29 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Le greffier du sous-comité,

Kevin Pittman

Clerk of the Subcommittee

Autres sénateurs présents : Les honorables sénateurs Day, Downe et Nolin (3).

Également présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement et Tracie LeBlanc, agente des communications, Direction des communications.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010 et délégué le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude des services et des prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale canadienne et à leurs familles. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du sous-comité.*)

COMPARAÎT :

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre d'État (Agriculture).

TÉMOIN :

Anciens Combattants Canada :

Suzanne Tining, sous-ministre.

L'honorable Jean-Pierre Blackburn fait une déclaration, puis, avec Suzanne Tining, il répond aux questions.

À 13 h 29, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, April 28, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:16 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (topic: implementation of the New Veterans Charter).

Senator Tommy Banks (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: Honourable senators, this is a meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs, which is meeting today to hear from our minister. I would like to introduce the people present: Senator Pierre Claude Nolin; Senator Fabian Manning, the deputy chair of this subcommittee; Senator Pamela Wallin, the chair of our parent committee, the Standing Senate Committee on National Security and Defence; Senator Michael Meighen was the distinguished chair of this subcommittee for many years; General Cox is our analyst from the Library of Parliament; Kevin Pitman is the committee clerk; Senator Roméo Dallaire; Senator Joseph Day was also a previous chair of this committee; and Senator Percy E. Downe who is also from the minister's department home base, Prince Edward Island.

We have the honour to have with us today the Honourable Jean-Pierre Blackburn, P.C., M.P., Minister of Veterans Affairs and Minister of State (Agriculture). He is accompanied by Ms. Suzanne Tining, Deputy Minister. The minister has time constraints. I hope we could prevail upon Ms. Tining to stay with us for a while after the minister is obliged to leave.

I have admonished our members to be as brief and concise as possible because of your time constraints. Please make your opening remarks, and I hope you will then be agreeable to receive questions from us.

[*Translation*]

The Honourable Jean-Pierre Blackburn, P.C., M.P., Minister of Veterans Affairs and Minister of State (Agriculture): Thank you Mr. Chair. Members of the standing committee, this is the first time I have had the honour to speak before the committee since I was appointed Minister of Veterans Affairs, over three months ago, and it is indeed an honour to be here.

They have been three full months, during which time I have become familiar with what is at stake for the traditional war-time and modern-day veterans in our country. Three months during which I was fortunate to be able to converse with many of these veterans, and also many members of their families. I have a vivid and often moving memory of these encounters.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 28 avril 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 16, pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres et anciens combattants de la Gendarmerie royale du Canada et à leur famille (sujet : mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants).

Le sénateur Tommy Banks (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Chers collègues, la séance du Sous-comité des anciens combattants est ouverte et aujourd'hui, le ministre comparaît. Je voudrais présenter les sénateurs présents : le sénateur Pierre Claude Nolin; le sénateur Fabian Manning, vice-président du sous-comité; le sénateur Pamela Wallin, présidente du Comité permanent de la sécurité nationale et de la défense; le sénateur Michael Meighen, distingué ex-président du sous-comité pendant de nombreuses années; le général Cox, notre analyste de la Bibliothèque du Parlement; Kevin Pitman, le greffier du comité; le sénateur Roméo Dallaire; le sénateur Joseph Day, lui aussi ex-président du sous-comité; et Percy E. Downe, qui est de l'Île-du-Prince-Édouard où se trouve le siège administratif du ministère.

Nous avons l'honneur d'accueillir aujourd'hui l'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre d'État (Agriculture). Mme Suzanne Tining, sous-ministre, l'accompagne. Le ministre est pressé par le temps. J'espère que nous pourrions compter sur la présence de Mme Tining quand le ministre sera parti.

J'ai prévenu les membres du comité qu'étant donné les contraintes de temps, il leur fallait être le plus bref et concis possible. Monsieur le ministre, nous écouterons vos remarques liminaires, et j'espère que vous accepterez de répondre à nos questions.

[*Français*]

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre d'État (Agriculture) : Merci, monsieur le président. Mesdames et messieurs, c'est une première pour moi de me présenter devant vous depuis ma nomination comme ministre des Anciens Combattants il y a plus de trois mois, et je le perçois comme un honneur.

Trois mois bien remplis au cours desquels j'ai eu l'occasion de me familiariser avec les enjeux propres aux anciens combattants et aux vétérans de notre pays. Trois mois au cours desquels j'ai eu le plaisir d'échanger avec plusieurs d'entre eux, mais aussi avec les membres de leur famille. De ces rencontres, j'en conserve un souvenir vif et parfois même émouvant.

[English]

Like you, I am privileged to work on behalf of those who gave so much to our country. I am looking forward to our work together. I would like to maintain clear and open lines of communication with you. Canada's veterans deserve nothing less than our total constructive collaboration.

We are going through a difficult period characterized by various challenges. Notably, they are a demanding economic climate, Canada's role in Afghanistan and demographic changes arising in our clientele.

Therefore, the Veterans Affairs Canada is undergoing important changes because of the demographics of our aging veterans. We currently serve 42 per cent of our traditional wartime veterans. Over the last 65 years, we have met the needs of these veterans as they advance in age. We also had to learn how to adapt to meet the needs of modern-day veterans. Our programs are evolving as a result of this reality.

[Translation]

The number of modern-day veterans grows each day. We expect that, around 2015, Canada will have three times as many modern-day veterans as veterans from the Second World War and the Korean war. The recent death of the last Canadian who served in the First World War, Mr. John Babcock, illustrates this evolution.

I realize that none of this is new to you. I am just grateful to be here today to discuss my priorities as minister, and also other questions of importance to all of us.

As you well know, the mandate of our department is twofold. First, it is to offer services and benefits to our clients that meet their needs and the needs of their families. The department meets its responsibilities through various programs. These include programs for disability pensions, veterans' allowances, pension advocacy, health care and commemoration. But today, our department must adapt these programs to a new environment, because we serve not only an established clientele, but also a new generation of men and women of the Canadian Forces who will soon be returning to civilian life. As the second part of our mandate, the Department of Veterans Affairs must also ensure that the sacrifices of those who served Canada are never forgotten. In this regard, we must pay particular attention to Quebec. And I would say, as an aside to senators that what I have noted is indeed real. In Quebec, less attention is paid to the Department of Veterans Affairs. The issue of our military history, and of veterans, is less part of the culture. For the last few weeks I have considered it my duty, each time I deliver a speech, regardless of the type of activity I undertake, to spend three or four minutes at the beginning of my presentation to speak about the department and present a brief history. Recently, on April 9, when we were celebrating the victory at Vimy Ridge, we paid tribute to Mr. Jack Babcock, First World

[Traduction]

Comme vous, j'ai le privilège de travailler au nom de ceux et celles qui ont beaucoup donné à notre pays. Je suis impatient de travailler avec vous. Je compte aussi établir avec vous un dialogue clair et ouvert. Les anciens combattants et les vétérans du Canada ne méritent rien de moins qu'une collaboration constructive et entière de notre part.

La période que nous traversons se caractérise par des défis variés, notamment : un climat économique exigeant, l'engagement du Canada en Afghanistan et les changements d'ordre démographique qui surviennent au sein de notre clientèle.

Le ministère des Anciens Combattants vit donc des changements importants, précisément en raison du profil démographique de nos anciens militaires. Nous servons aujourd'hui 42 p. 100 de nos anciens combattants traditionnels. Depuis les 65 dernières années, nous répondons aux besoins de nos anciens combattants qui avancent en âge. Nous avons dû aussi nous adapter afin de répondre à ceux des vétérans de l'ère moderne. Nos programmes évoluent en fonction de cette réalité.

[Français]

Le nombre de ces vétérans, qu'on appelle aussi les nouveaux anciens combattants, augmente chaque jour. On estime que dans cinq ans, vers 2015, le Canada comptera trois fois plus de vétérans de l'ère moderne que d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale et de la guerre de Corée. Le décès récent du dernier Canadien connu à avoir servi au cours de la Première Guerre mondiale, M. John Babcock, illustre en quelque sorte cette évolution.

Je sais que je ne vous apprends rien de nouveau en vous disant cela, mais sachez que j'apprécie être ici aujourd'hui pour discuter avec vous de mes priorités comme ministre, ainsi que d'autres questions qui nous tiennent à cœur.

Vous le savez, le mandat de notre ministère comporte deux volets. Il s'applique tout d'abord à offrir des services et des avantages axés sur les clients en répondant à leurs besoins ainsi qu'à ceux de leur famille. Il s'acquitte de ses responsabilités grâce à ces divers programmes, entre autres ceux des pensions d'invalidité, des allocations aux anciens combattants, des services de représentation et conseils juridiques, des soins médicaux et de la commémoration. Mais il doit aujourd'hui adapter ses programmes à un environnement nouveau, car en plus de servir une clientèle déjà établie, il lui faut aussi tenir compte d'une nouvelle génération d'hommes et de femmes des Forces canadiennes bientôt appelés à retrouver la vie civile. D'autre part, le ministère des Anciens Combattants s'assure également que les sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada ne s'effacent jamais dans l'oubli. Nous avons à cet égard une attention particulière à porter au Québec — et je me permets de faire cette parenthèse à vous, les sénateurs. Le constat que je fais est bien réel. Au Québec, on porte moins d'attention au ministère des Anciens Combattants. La question de notre histoire militaire, des anciens combattants, fait moins partie de la culture. Je me fais un devoir, depuis quelques semaines, chaque fois que je fais une allocution, peu importe le genre d'activités, de prendre trois ou quatre minutes au début de ma

War veteran, recently deceased. Soon, I will be going to Holland. Each time I do this, you would be surprised at how interested people are. Immediately people come up to me to say that they were not aware of these facts.

It is arduous work, but we must do this consistently in Quebec.

In order to illustrate the commitment of francophones, we launched our website "La force francophone" last February. This site highlights the sacrifices and accomplishments of French Canadians, combatants and civilians, during the Second World War. We should be proud of this initiative. We invited our veterans to share their experience on the website on a dedicated thumbnail. It is well done and it is another wonderful step that we have taken.

For the last two years, we have made significant progress in a number of areas. I would like to cite the following examples: the Veterans Bill of Rights; our Mental Health Strategy; expansion of the Veterans Independence Program, to help clients and their survivors remain healthy and independent in their own homes or community; payments to those who suffer from health problems due to exposure to Agent Orange; and improvements to services related to the New Veterans Charter.

[English]

We put this charter into place with great success. It brings radical changes to the way we have been taking care of our traditional wartime and modern-day veterans for the last 65 years. It goes beyond mere financial support for modern-day veterans to provide a new approach that considers, first and foremost, the well-being of those who benefit from this support.

Previously, veterans who were wounded in the line of duty received disability benefits and related medical benefits. Even though disability pensions and payments are an essential form of compensation, they do not necessarily encourage a harmonious return to civilian life. The new approach, based on well-being and a positive return to individual civilian life, includes the lump sum disability award, a one-time, tax-free payment that allows recipients to immediately begin planning for the future.

[Translation]

Later on, during the question and answer session, if you have any further questions on this point, I could provide you with additional information, as needed.

présentation pour parler de ce ministère et raconter une petite page d'histoire. Dernièrement, le 9 avril, alors qu'on soulignait la victoire de la crête de Vimy, nous avons rendu hommage à M. Jack Babcock, vétéran de la Première Guerre mondiale, décédé récemment. Bientôt, je me rendrai en Hollande. Chaque fois que je fais cela, vous seriez surpris de l'intérêt des gens. Immédiatement des gens viennent me voir pour me dire qu'ils n'étaient pas au courant des faits.

C'est un travail de longue haleine, mais on se doit de le faire au Québec avec assiduité.

Afin d'illustrer l'engagement des francophones, nous avons aussi lancé en février dernier le site web : « La force francophone ». Ce site souligne les sacrifices et les réalisations de Canadiens français, combattants et civils, durant la Seconde Guerre mondiale. Nous devons être fiers de cette initiative. On a invité nos anciens combattants à raconter leur vécu sur le site web, sous un onglet dédié à cet effet. C'est bien fait et c'est un autre beau geste de notre part.

Depuis deux ans, nous avons réalisé des progrès appréciables dans de nombreux domaines. En voici des exemples : la Déclaration des droits des anciens combattants; notre Stratégie en matière de santé mentale; l'élargissement des critères d'admissibilité au Programme pour l'autonomie des anciens combattants qui permet à ceux qui y sont admissibles et à leurs survivants de vivre en santé et de façon autonome à leur domicile et près des leurs; les paiements consentis aux personnes souffrant d'un problème de santé lié à l'exposition au contaminant de l'agent orange, et les améliorations apportées aux services reliés à la nouvelle Charte des anciens combattants.

[Traduction]

Nous avons mis cette charte en œuvre avec succès. Elle apporte des changements radicaux à la façon dont nous prenons soin de nos anciens combattants et de nos vétérans depuis 65 ans. En plus de préserver le soutien financier pour nos vétérans de l'ère moderne, elle propose une nouvelle approche en mettant l'accent sur le mieux-être de ceux et celles qui en bénéficient.

Auparavant, les anciens combattants blessés en servant le pays recevaient une pension d'invalidité et les avantages médicaux qui y étaient associés. Bien qu'une pension et des primes d'invalidité se révèlent une forme de compensation essentielle, elles ne favorisent pas nécessairement le retour en toute harmonie à la vie civile. La nouvelle approche basée sur le mieux-être et le retour positif à la vie civile et individuelle inclut l'indemnité forfaitaire versée en une seule somme et libre d'impôt, qui procure des possibilités immédiates sur le plan financier.

[Français]

Plus tard, lors de la période de questions, si vous avez d'autres questions à ce sujet, je pourrai fournir de plus amples informations, si telle est votre volonté.

[English]

Combined with the other programs included in the charter, this can help affected veterans and their families begin a new life together. This lump sum, of course, only represents a part of the existing support network. There is also a monthly pension during rehabilitation. Our veterans do not have to choose between one or the other; they get both.

[Translation]

These services and benefits that we offer to our clients and their families give them the opportunity to make a new life after they have been wounded in service to their country. They also provide a safety net that they can fall back on, if necessary.

So far 20,700 clients and family members have taken advantage of the benefits offered by the charter. Even if the charter can be perfected, it still is showing positive results we are very proud of it.

Veterans Affairs Canada and the Department of National Defence have worked together to create a network of support centres in order to coordinate access to key services for injured or ill personnel. We are present in 19 integrated personnel support centres. These centres are located on Canadian Forces bases across the country. Each centre serves as a sort of one-stop service for its intended clientele.

Our department has also increased the number of operational stress injury clinics to 10. Incidentally, on March 24 this year, I announced the official opening of the Residential Treatment Clinic for Operational Stress Injuries at St. Anne's Hospital in Montreal.

Our department listens to Canadians. We are constantly evaluating and trying to improve the services we offer our clients. One example is the reduction of wait times tied to requests for benefits. Our stakeholders and organizations such as the veterans ombudsman; the New Veterans Charter advisory group; different agencies; hearings such as those that bring us here today; and research, such as the study we have commissioned from Statistics Canada about life after military service, contribute to the pursuit of this goal.

There are challenges. But we are determined to overcome them. Something that we must improve is the way that we get the word out. One recent example of how we have done this is Veterans Week 2009, with the theme: "How will you remember"? The event was a great success, thanks, in part, to our use of innovative techniques and social media like Facebook and Youtube to help make the public aware of the importance of remembrance. This campaign reached 8 million Canadians.

[Traduction]

Combinée aux autres programmes inclus en vertu de la charte, elle peut contribuer au début d'une nouvelle vie pour les vétérans concernés et leurs familles. Cette somme forfaitaire, faut-il le rappeler, ne constitue qu'un des éléments de soutien mis en place. Elle est accompagnée d'un paiement mensuel durant la période de rétablissement. Nos vétérans n'ont pas à choisir entre deux formes d'aide. Ils obtiennent les deux.

[Français]

Ces services et ces bénéfices que nous offrons à nos clients ainsi qu'à leur famille leur fournissent l'occasion de se refaire une vie après avoir été blessés en servant leur pays. Il leur procure également un filet de sécurité auquel ils peuvent recourir au besoin.

Jusqu'à présent, plus de 20 700 clients et membres de leur famille ont bénéficié des avantages fournis par la nouvelle Charte des anciens combattants. Bien que cette charte soit perfectible, elle génère déjà des résultats positifs et nous en sommes fiers.

Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale ont par ailleurs créé un réseau conjoint des centres de soutien pour coordonner l'aide aux membres du personnel ayant des problèmes de santé ou qui sont blessés. Nous sommes présents sur les bases des Forces canadiennes dans 19 centres intégrés de soutien du personnel, et ce, d'un océan à l'autre et chacun de ces centres sert de guichet unique à la clientèle que nous visons.

Notre ministère a aussi doublé le nombre de ses cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel que l'on appelle TSO; il y en a maintenant 10. J'ai d'ailleurs annoncé l'ouverture officielle de la clinique de traitement en résidence, la seule ainsi conçue, pour traumatismes liés au stress opérationnel à l'Hôpital Sainte-Anne à Montréal, le 24 mars dernier.

Notre ministère est à l'écoute des Canadiens et des Canadiennes. Nous évaluons et cherchons constamment à améliorer les services offerts à la clientèle ciblée, tel que diminuer le temps d'attente relié aux demandes d'avantages, des intervenants et des organisations tels que l'ombudsman des vétérans, le groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants, différents organismes, des audiences comme celle qui nous rassemble aujourd'hui, et des travaux de recherche telle que l'étude que nous avons initiée avec Statistique Canada sur la vie après le service, contribuent ou sont en lien avec la poursuite de cet objectif.

Les défis ne manquent pas et notre détermination à les relever avec succès ne manque pas non plus. Il faut entre autres améliorer notre façon de communiquer. C'est ce que nous avons entrepris en tenant des événements comme l'édition 2009 de la Semaine des anciens combattants, qui avait pour thème : « comment te souviendras-tu ? » Cet événement a connu un franc succès, grâce en partie à l'utilisation de techniques novatrices et des médias sociaux comme Facebook et YouTube pour sensibiliser la population à l'importance du souvenir. Huit millions de Canadiens et de Canadiennes ont été touchés par cette campagne.

We will never lose sight of one of the most crucial aspects of our mandate, which is commemoration. Beyond the programs and services provided by Veterans Affairs Canada, we must never forget the debt of gratitude that we owe to those who risked or gave their lives in service to our country.

[English]

Canadians share this commitment. This is why our government included in its 2010 budget the sum of \$1 million per year for a new community support program. This money will be used to create new commemorative war memorials. The program is available to communities to allow them to honour the sacrifices and accomplishments of our veterans.

Finally, we continue to work closely with the National Defence on issues of common interest.

[Translation]

I am well aware of the keen interest that you have in all the concerns I have just outlined. I am also well aware of the depth of your knowledge about issues that relate to the condition of our Veterans.

I would be delighted to speak with you about the improvements that are underway at this time. I would also like to hear your comments and suggestions about how we can better serve Canada's veterans in the future.

[English]

The Chair: Thank you very much, minister. We welcome you to your new responsibilities, for which we have the highest regard. I can assure you that we will be asking to you come back again when we learn a little more about our end of the business, and we are delighted that you are accompanied today by your deputy minister.

Colleagues, because the minister has to leave at a specific time, I will ask you to be even more concise than usual with questions. I will be following the tradition of members first, but hopefully everyone will have the opportunity to ask a question of the minister.

Senator Manning: Welcome, minister. This is a learning experience for us, too. Mr. Minister, I will touch on the major increases in the costs of the disability pension system. I understand that the client population of Veterans Affairs Canada has increased by 75 per cent, from 23,600 in 2001 to 42,000 in 2005. The increase in costs has been from \$5.6 billion in 2001 to a little over \$11 billion in 2005. Could you take a few moments to expand on the department's experience? The costs have almost doubled. I realize that with the war in Afghanistan, we might be running into increased numbers of soldiers returning with disabilities. Could you give us an idea of what is happening?

Nous ne perdons jamais de vue que l'un des aspects les plus cruciaux du mandat réside dans la tenue d'activités commémoratives. Au-delà des programmes et des services fournis par Anciens Combattants Canada, nous ne devons jamais oublier la dette de gratitude que nous avons envers ceux et celles qui ont risqué ou même donné leur vie en servant notre pays.

[Traduction]

Les Canadiens et les Canadiennes partagent cet engagement. C'est pour cette raison que notre gouvernement a inclus dans son budget de 2010 une somme de 1 million de dollars par année pour un nouveau programme visant à créer de nouveaux monuments commémoratifs de guerre dans les collectivités du pays. Ce programme permettra aux collectivités de rendre hommage aux sacrifices et aux réalisations de nos vétérans.

Enfin, nous continuons à travailler de façon très étroite avec le ministère de la Défense nationale sur nos questions d'intérêt commun.

[Français]

Je suis très conscient du profond intérêt que vous portez aux enjeux que je viens d'aborder et de votre connaissance étendue à des questions relatives à la condition de nos anciens combattants et de nos vétérans.

Je serai donc heureux d'échanger avec vous sur les améliorations qui ont cours à l'heure actuelle. Je tiens également à entendre vos commentaires et suggestions sur les façons de mieux servir les anciens combattants du Canada à l'avenir.

[Traduction]

Le président : Merci beaucoup, monsieur le ministre. Nous vous souhaitons tout le succès possible dans votre nouveau portefeuille, qui nous tient profondément à cœur. Soyez assuré que nous vous demanderons de comparaître de nouveau une fois que nous aurons avancé dans notre démarche, et nous sommes ravis que vous soyez accompagné aujourd'hui de la sous-ministre.

Chers collègues, étant donné que le ministre doit partir à une heure précise, je vais vous demander de poser des questions encore plus concises que d'habitude. Nous avons coutume de donner la parole aux membres permanents du sous-comité en premier, mais espérons-le, chacun aura l'occasion de poser une question au ministre.

Le sénateur Manning : Bienvenue, monsieur le ministre. Nous sommes aussi en train de faire notre apprentissage. Monsieur le ministre, je vais aborder l'augmentation majeure des coûts au titre du régime de pension d'invalidité. Si je ne m'abuse, la clientèle d'Anciens Combattants Canada a augmenté de 75 p. 100 pour atteindre 42 000 clients en 2005 alors qu'il n'y en avait que 23 600 en 2001. Les coûts qui totalisaient 5,6 milliards de dollars en 2001 dépassaient légèrement 11 milliards de dollars en 2005. Pouvez-vous nous en dire plus long sur cette situation vécue au ministère? Les coûts ont presque doublé. Je me rends bien compte qu'avec la guerre en Afghanistan, un plus grand nombre de soldats rentrent au pays atteints d'invalidités. Pouvez-vous nous donner une idée concrète de la situation?

[Translation]

Mr. Blackburn: Allow me to clarify that since the implementation of the New Veterans Charter, we have added amounts to our budgets to face the increasing costs for our Department of Veterans Affairs.

Since the implementation of the charter, 20,700 people have benefited from various services. We now know that there are two types of payments. One is a lump sum payment related to the injuries sustained. A committee analyzes the different injuries suffered by the veteran and as a result of that, the person receives a lump sum payment; to a maximum of \$276,000 if we round out the numbers. Often, in the media, there is talk about the lump sum payment, but they forget about the second part.

The second part is intended for veterans who are in rehabilitation programs, and may allocate an amount that can go up to 75 per cent of their salary until they have found civilian employment, comparable to what they had before in terms of income. There is a connection between these two components.

Throughout all of this, I will not deny that we have heard criticisms of the lump sum payment. I even went to Valcartier, to the Ombudsman Mr. Strogan's hearings, where veterans and their families were complaining about the fact that giving them a lump sum payment, these people were not "able" to make the right decision as to the use of those funds. They preferred going back to the old system, when they were allocated a monthly payment.

At one point, there were comments saying that we should offer them the choice. In my opinion, if they are not "able," do they have the capacity to choose? Perhaps not.

This is of concern to me. I was wondering if it was possible they might be right, that these people are not able to make an appropriate decision when they receive a substantial amount of money.

We launched a survey with our veterans on the issue of the money that they received. Unfortunately, the data gathered does not allow me to make an appropriate decision. We asked the department to redo this study, to redo the questionnaire so that when we have the results, we will be able to do a scientific study with results that will be justifiable before our peers.

I want to know what the truth is regarding how these amounts received were spent. If ever we find misuse, we will not be able to ignore it. We will have to make decisions accordingly. Remember the lump sum payment for the rehabilitation payments.

As far as the amounts concerned, of the 20,700 people who received benefits under the new charter, 4,010 were eligible for the rehabilitation program, 3,515 were eligible for the income loss allowance and it continues in that way. And 18,400 received disability awards granted since April 2006.

[Français]

M. Blackburn : Permettez-moi de préciser que depuis la mise en place de la nouvelle Charte des anciens combattants, nous avons ajouté des sommes à nos budgets pour faire face à cet accroissement de coûts à l'intérieur de notre ministère des Anciens combattants.

Depuis la mise en place de la Charte, 20 700 personnes ont bénéficié de différents services. On sait maintenant qu'il y a deux types de paiement. Un paiement forfaitaire en lien avec les blessures subies. Un comité analyse les différentes blessures subies par l'ancien combattant et en fonction de cela, il peut recevoir un montant forfaitaire; jusqu'à 276 000 \$ en arrondissant les chiffres. Souvent, dans les médias, on parle du paiement forfaitaire, mais on oublie la deuxième partie.

La deuxième partie s'adresse aux anciens combattants qui suivent un programme de réadaptation, et peut allouer une somme pouvant aller jusqu'à 75 p. 100 de leur salaire jusqu'à ce qu'ils aient retrouvé un emploi dans la vie civile, comparable à ce qu'ils avaient en termes de revenu. Ces deux éléments sont liés.

À travers cela, je ne vous cacherai pas que nous avons eu des critiques sur ce paiement forfaitaire. Je me suis même rendu à Valcartier, aux audiences de l'ombudsman, M. Strogan, où des anciens combattants et leur famille se plaignaient du fait qu'en accordant un paiement forfaitaire, ces gens ne sont pas « aptes » à prendre la bonne décision quant à l'utilisation ces fonds. Ils préféraient qu'on revienne à l'ancien système, qu'on leur accorde un paiement mensuel.

À un moment donné il y a eu des commentaires voulant qu'on doive leur offrir le choix. À mon avis, s'ils ne sont pas « aptes », sont-ils à aptes à choisir? Peut-être pas.

Cela m'interpelle. Je me suis demandé s'il était possible qu'ils aient raison, que les gens ne soient pas « aptes » à prendre la décision appropriée s'ils reçoivent un montant substantiel.

On a commencé un sondage auprès de nos anciens combattants en ce qui a trait à l'argent qu'ils avaient reçu. Malheureusement, les données recueillies ne me permettent pas de porter un jugement approprié. On a demandé au ministère de reprendre cette étude, de refaire le questionnaire pour pouvoir, lorsqu'on aura les résultats, en faire une étude scientifique afin que les résultats soient défendables auprès de nos pairs.

Je tiens à avoir l'heure juste quant à la façon dont ils dépensent les sommes reçues. Dans l'éventualité où l'on constaterait un mauvais usage, on n'aurait pas le droit de fermer les yeux. On devrait prendre des décisions en conséquence. Souvenez-vous du paiement forfaitaire pour les paiements de réadaptation.

Quant aux sommes d'argent, sur les 20 700 personnes qui reçoivent des avantages de la nouvelle Charte, 4 010 sont admissibles au programme de réadaptation, 3 515 sont admissibles à l'allocation pour perte des revenus, et cela continue comme cela. Et 18 400 reçoivent des indemnités d'invalidité octroyées depuis avril 2006.

There are costs, but at the same time, in the long term, given that our veterans are passing away at a faster rate today, we believe that a certain balance will be re-established, but we will see. We will adjust to the new reality.

[English]

Senator Manning: For clarification, the lump sum payment is separate from other avenues of financial assistance, rehabilitation, reintegration, et cetera. Therefore, the other benefits are in addition to that lump sum payment. Is that correct?

[Translation]

Mr. Blackburn: Indeed, it is completely separate. It is a separate amount they are allocated in light of the seriousness of the injury. In other words, if the person loses one, two or several limbs, the amounts are determined under the charter that they were allocated.

If the person is unable to return to work or if he or she cannot return to civilian life because of their disability, other amounts are allocated to them because of this reality. The person would need extra help.

The new charter is the fundamental aspect. It is based on a return to civilian life, whereas for our traditional veterans, who are 86 or 88 years old today, a totally different concept is operative.

Today, we can no longer believe that a soldier will return from Afghanistan at the age of 35 and receive a monthly amount until he or she dies. That is no longer the reality. People are embracing this concept. They want to return to civilian life. For some, more time is needed because of psychological or other types of injuries, but our program is intended to guide them towards a return to civilian life.

Senator Dallaire: Your initiative in Quebec did not go unnoticed. In his history book, when my son was in Grade IV, there were 16 pages on the 1837 rebellion and 4 pages on the Second World War, including two and a half of which were pictures and the rest spoke about the emancipation of women during this period.

Much progress remains to be made and I hope that you will be able to influence the Ministry of Education in Quebec, and that veterans and their families that served their country will be better recognized, even though today we can see there is a much more positive attitude towards the military.

I would like to come back to the new charter and its methodology. I know that you have a New Veterans Charter Evaluation Plan for the end of 2010. I have been here since 1997, I was here at the time of the Neary report that brought in the new charter, and one year later, your government finally implemented it. We have been tinkering with it for three years and the time had come to do an assessment of it.

Il y a des coûts, mais en même temps, à long terme, étant donné que nos anciens combattants décèdent à un rythme accéléré présentement, on pense que cela devrait retourner vers un certain équilibre, mais on verra. On va ajuster en fonction de la nouvelle réalité.

[Traduction]

Le sénateur Manning : Une précision, s'il vous plaît. L'indemnité forfaitaire est indépendante des autres formes d'aide financière, au titre de la réadaptation, de la réintégration, et cetera. Par conséquent, ces autres prestations viennent s'ajouter à la somme forfaitaire, n'est-ce pas?

[Français]

M. Blackburn : Effectivement, c'est complètement distinct. Il s'agit d'une somme à part qui leur est allouée en fonction de la gravité des blessures. Autrement dit, si la personne perd un, deux ou plusieurs membres, ces montants sont en fonction d'une Charte qui leur est allouée.

Si la personne n'est pas en mesure de retourner au travail ou qu'il lui est impossible de retourner à la vie civile à cause de son handicap, d'autres sommes lui sont accordées en fonction de cette réalité. La personne aura besoin d'aide additionnelle.

La nouvelle Charte est l'aspect fondamental. Elle est centrée sur le retour à la vie civile. Tandis que pour nos anciens combattants traditionnels, qui ont autour de 86, 88 ans actuellement, ce n'est pas du tout le même concept.

Aujourd'hui, on ne peut plus penser qu'un militaire va revenir de l'Afghanistan à l'âge de 35 ans et qu'il recevra un montant d'argent mensuellement jusqu'à ce qu'il meurt. Ce n'est plus la réalité. Les gens embarquent dans ce concept. Ils veulent retourner à la vie civile. Pour certains, il faut plus de temps à cause des blessures psychologiques ou autres, mais notre programme est adapté pour les orienter vers ce retour à la vie civile.

Le sénateur Dallaire : Votre initiative au Québec n'est pas passée inaperçue. Dans son livre d'histoire, lorsque mon fils était en secondaire IV, il y avait 16 pages sur la révolution de 1837 et 4 pages sur la Deuxième Guerre mondiale, dont 2,5 étaient des photographies et le reste parlait de l'émancipation des femmes pendant cette période.

Il reste beaucoup de chemin à faire et j'espère que vous pourrez influencer le ministre de l'Éducation du Québec, et que les anciens combattants et leur famille qui ont servi leur pays soient mieux reconnus. Bien qu'aujourd'hui on puisse constater une attitude beaucoup plus positive envers les militaires.

J'aimerais revenir à la nouvelle Charte et à sa méthodologie. Je sais que vous avez un « New Veterans Charter Evaluation Plan » pour fin 2010. Je suis là depuis 1997, j'étais là lors du rapport Neary qui a amené la nouvelle Charte, et un an plus tard, votre gouvernement l'a finalement mis en application. Cela fait trois ans et demi qu'on joue dedans et il était temps d'en faire l'évaluation.

To what degree were the staff in Charlottetown and in Ottawa trained and guided in how to manage the old charter that was still in effect and had its way of functioning, and a new charter that had a completely different philosophy? How much training was provided? We were told that there were 16,000 hours of training, that perhaps 100,000 hours were needed. You saw fit, with the new charter, to set up a school within the department in order to deal with the technical content and this different culture in the way of seeing the veteran and his or her needs and to assure yourself that the situation was well understood by your staff.

Mr. Blackburn: I will begin and our deputy minister will certainly be in a position to flesh out this subject of training.

First, we had already put in place a special team responsible for giving guidance to the people coming back from Afghanistan and accelerating the process.

Also, we have 19 centres spread across our military bases in order to serve the military on the front lines as well as those who are going to leave because their term has not been renewed, or once again to serve our veterans who require information.

Furthermore, we are trying to reduce the wait periods for services delivered to our military. It is a long process, whether we are talking about applications for disability pensions or even for subsequent re-evaluations. I am not talking about a snail's pace, but it is long.

Senator Dallaire: And torture.

Mr. Blackburn: The department is aware of this situation and we are in the process of significantly reducing the delay, by bringing it down from 24 to 16 weeks. It is not impossible that we improve this situation even more, because the ultimate goal is to serve these people adequately.

Simultaneously, even though the minister decides that he wants this or that, we must deal with certain realities. For example, if a person needs a medical exam, but cannot receive it, we are paralyzed, and this type of situation is out of our control.

Suzanne Tining, Deputy Minister, Veterans Affairs Canada: Briefly, one of the core values of the Department of Veterans Affairs is that our employees are deeply committed to serving veterans. In my opinion, our department is one of the most highly regarded as far as employee commitment is concerned. Our employees face significant challenges, given the number of old and new programs and services that are provided. Today, our greatest challenge is with regard to process and providing our employees with the tools they need to do their job. As well, there has been significant progress in terms of changes in the work culture.

For some of our employees, it was too much to deal with the "new veterans," not only because they did not have the right tools to help these people, but they also felt it was difficult to meet expectations, and so they were transferred elsewhere within the department. We have to find a new way of providing services.

Jusqu'à quel point le personnel à Charlottetown et à Ottawa a-t-il été formé, réorienté pour gérer une vieille Charte toujours en vigueur et qui a sa façon d'opérer, et une nouvelle Charte qui a une philosophie totalement différente? À quel point y a-t-il eu de la formation? On nous a dit qu'il y a eu 16 000 heures de formation, peut-être en faut-il 100 000. Vous avez cru bon, avec la nouvelle Charte, d'établir une école au sein du ministère pour assurer le contenu technique et cette culture différente de voir l'ancien combattant et ses besoins et de vous assurer que la situation était bien comprise par votre personnel.

M. Blackburn : Je vais commencer et sûrement que notre sous-ministre sera en mesure de compléter au sujet de cette formation.

Premièrement, déjà, nous avons mis en place une équipe spéciale pour faire en sorte de bien guider les gens qui reviennent de l'Afghanistan et accélérer le processus.

Ensuite, nous avons 19 centres répartis sur nos bases militaires afin de servir les militaires sur place et ceux qui vont la quitter parce que leur mandat n'est pas reconduit, ou encore nos anciens combattants qui ont besoin d'informations.

D'autre part, nous cherchons à réduire les délais de livraison de nos services aux militaires. Le processus est long, que ce soit pour des demandes de pension d'invalidité ou même de réévaluation ultérieure. Je ne parlerai pas de tortue, mais c'est long.

Le sénateur Dallaire : Et de torture.

M. Blackburn : Le ministère est conscient de cette situation et nous sommes en train de réduire ce délai de façon appréciable, en passant de 24 à 16 semaines. Il n'est pas impossible qu'on améliore encore plus cette situation parce qu'il faut ultimement arriver à servir ces gens adéquatement.

En même temps, même si le ministre décide qu'il veut ceci ou cela, nous devons composer avec certaines réalités. Par exemple, si une personne a besoin d'un examen médical et ne l'obtient pas, nous sommes paralysés, et cet aspect échappe à notre contrôle.

Suzanne Tining, sous-ministre, Anciens Combattants Canada : En quelques mots, l'une des valeurs sûres du ministère des Anciens Combattants est que nos employés sont profondément engagés dans le service aux anciens combattants. À mon avis, notre ministère est l'un des mieux cotés en regard de l'engagement des employés. Les employés font face à des défis importants, considérant la série de programmes et services offerts basés sur le passé et ceux du futur. Le plus grand défi actuellement se trouve au niveau des processus et des outils à leur disposition. En termes d'évolution de la culture, de grands pas ont été faits.

Pour certains de nos employés, le phénomène des « nouveaux anciens combattants » était trop lourd à porter, ceci non seulement en fonction des outils à leur disposition, mais aussi des attentes, et ils ont dû être replacés ailleurs dans le ministère. Nous devons travailler avec une nouvelle façon d'aborder les services.

Therefore, as far as the work culture is concerned, I would say that a lot has already been achieved. As the minister just said, we need to focus on tools and business processes, and make the system less painful while modernizing our operations.

Senator Dallaire: I hope that these efforts will continue. Changing employees is tantamount to changing the culture and the charter. Mr. Minister, as you were advised in writing, this charter gives you more authority than our predecessor had to bring about change, which means that you will not have to constantly press your cabinet colleagues or Parliament to make any more changes.

I know that negotiations regarding Sainte-Anne-de-Bellevue are well underway, as well as discussions regarding the new clinic to treat veterans suffering from post-traumatic stress. The new generation of veterans is dealing with significant psychological stress. The numbers speak for themselves: from 1 per cent in 2002, we went to 8 per cent in 2008. For some people, it takes 4 years, one of my colleagues needed 9 years, and another one has just committed suicide after 14 years.

Will the negotiations include the possibility that Sainte-Anne-de-Bellevue might receive the mandate to become a centre for research, development, assessment and instruction in the area of psychological trauma experienced by military personnel? Could the hospital become a centre of excellence in Canada by furthering the development of our expertise, so that we can hopefully ultimately reduce the number of injured veterans? After all, we do not want to go back to the way it was in 1977, when we had nothing, neither at the Department of National Defence, where I was the assistant deputy minister, nor certainly at the Department of Veterans Affairs either.

Mr. Blackburn: That is a good observation. Our government has increased the number of clinics specializing in the treatment of operational stress from 5 to 10. We have opened a clinic in a residence in Montreal about one month ago. I met some of the people there. To my astonishment, one of the people I had the pleasure of meeting was still an active member of our military.

Senator Dallaire: That is probably my driver, who is still around!

Mr. Blackburn: All this is to say that, indeed, post-traumatic stress is a reality, and people suffer from it. Unfortunately, given the new reality of the work they have to do, more and more of our troops who are coming home from Afghanistan are suffering from operational post-traumatic stress syndrome.

As well, the headquarters — correct me if I am wrong — is in St. Anne, and we already have agreements with McGill University in other related research sectors.

Ms. Tining: To clarify, regarding the transfer of St. Anne's Hospital and the provision of geriatric and psychogeriatric care, the treatment of post-traumatic stress syndrome and research will remain the responsibility of the Department of Veterans Affairs. Will the clinic stay in Saint Anne? That will have to be negotiated, but there is no doubt that the responsibility will remain with the Department of Veterans Affairs. If, as a result of the negotiations with Quebec, the terms and conditions dictate that we become

Donc, en ce qui concerne la culture des employés, je vous dirais que beaucoup a été fait. Comme le ministre vient de le dire, il reste à s'attaquer aux outils, aux processus d'affaires, comment rendre cela moins douloureux et moderniser nos façons de faire.

Le sénateur Dallaire : J'espère que c'est une continuité. Changer des personnes, c'est changer des cultures et la Charte. Cette Charte vous donne, monsieur le ministre — on l'a écrit —, plus d'autorité que votre prédécesseur pour changer les choses, et ainsi éviter de vous retrouver devant vos amis du Cabinet ou au Parlement pour demander des modifications à répétition.

Je sais que les pourparlers sont bien avancés sur Sainte-Anne-de-Bellevue et aussi sur la nouvelle clinique de traitement post-traumatique. La nouvelle génération de vétérans souffre de stress psychologiques importants. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : du pourcentage de 1 p. 100 en 2002, nous atteignons 8 p. 100 en 2008. Pour certains, cela prend quatre ans, un de mes collègues a mis neuf ans et l'autre vient de se suicider, après 14 ans.

Est-il prévu, dans les négociations, que Sainte-Anne-de-Bellevue ait le mandat de devenir un centre de recherche, de développement, d'évaluation et d'instruction sur les traumatismes psychologiques subis par les militaires? Pourrait-il avoir la vocation d'un centre d'excellence à travers le pays afin de continuer le développement de nos compétences et réduire ultimement le nombre de blessés et ne pas se retrouver comme en 1997 où l'on n'avait rien, ni au ministère de la Défense nationale où j'étais sous-ministre adjoint, et certainement non plus au ministère des Anciens Combattants.

M. Blackburn : C'est une bonne observation. Notre gouvernement est passé de cinq cliniques spécialisées en stress opérationnel à maintenant dix. On a ouvert une clinique en résidence il y a environ un mois à Montréal. J'ai rencontré des gens qui y étaient. À mon grand étonnement, l'une des personnes avec qui j'ai eu le plaisir d'échanger était toujours active dans l'armée.

Le sénateur Dallaire : C'est probablement mon chauffeur, encore!

M. Blackburn : Tout cela pour dire que c'est effectivement une réalité, les gens souffrent de cela. Malheureusement, devant la nouvelle réalité des tâches, de plus en plus de nos militaires qui reviennent d'Afghanistan souffrent d'un stress post-traumatique opérationnel.

Aussi, le siège social — corrigez-moi si je me trompe — est à Sainte-Anne et nous avons déjà des ententes avec l'Université McGill par rapport à différentes recherches en la matière.

Mme Tining : Pour clarifier, au sujet du transfert de l'hôpital Sainte-Anne et de l'installation de soins gériatriques et psychogériatriques, les soins reliés au traitement du stress post-traumatique et la recherche demeureront la responsabilité du ministère des Anciens Combattants. La clinique demeurera-t-elle à Sainte-Anne? Cela fera partie des négociations, mais il n'y a aucun doute que la responsabilité reste au ministère des Anciens Combattants. Et si les termes et conditions négociés avec Québec

tenants, so be it, otherwise we will go elsewhere, but there is no doubt that the transfer of the hospital is excluded from the negotiations.

[English]

Senator Wallin: I will try to drill down a little on the New Veterans Charter. I was glad to hear you are doing evaluations and getting a critical mass of people you can look at. One of the issues that keeps coming up with the New Veterans Charter, when it comes to pain and suffering versus earnings loss, is that the money is often given to very young returning soldiers, who may not use that money wisely. That is a judgment call, obviously, but it may be an issue.

Is that issue being looked at?

[Translation]

Mr. Blackburn: Absolutely, and that is why I was pleased to go to Valcartier and take part in the consultation session with the ombudsman, Mr. Straughen. At that meeting, young people spontaneously started talking about their problems. I even met with the mother of one of our war veterans who received financial compensation, and who also believes that changes have to be made in this regard.

We must assess our benchmarking methods based on a solid foundation. That is why we have started internal audits, because we did not want to make decisions on incomplete information. We will look into the matter even further to see how the compensation was spent — for example, whether it was used to buy a house, a car or a trip. We want to know how each amount was spent. If a person received \$50,000, that is not the same as \$276,000. If you have \$12,000 and you go on a trip, perhaps that is less serious. This is why we must audit the data. We should have the results within the next few months, probably by Christmas.

[English]

Senator Wallin: We would love to see it when it comes through. If you could send that on to us, that would be great.

[Translation]

Senator Meighen: It is now my turn to congratulate you on your appointment. We have known each other for many years, and I am pleased to see that you have been given responsibility for such an important department, and one which we all care about. My question is not on the evolution of the charter, but rather on the efforts made by the government to follow up on the motion which was introduced in the Senate and unanimously adopted, and which calls upon the government to recognize the valour of Canadians who were members of the Bomber Squad during the Second World War.

Allow me to make a short preamble. Following a speech I gave on April 15, 2008, and one given by Senator Segal on May 6, 2008, and Senator Day on June 18, 2008, senators voted unanimously in support of the adoption of the motion to recognize the war veterans who were members of the Bomber Command.

font que l'on devienne locataire chez eux, qu'il en soit ainsi, sinon on sera ailleurs, mais il n'y a aucun doute que le transfert d'hôpital est exclu de la négociation.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Je voudrais m'attarder un instant à la nouvelle Charte des anciens combattants. C'est avec satisfaction que je vous ai entendu dire que vous faites des évaluations grâce à la masse critique de vos clients. Très souvent, quand, à propos de la nouvelle charte, on met en regard la détresse et la souffrance et le manque à gagner, on dit que l'argent versé, très souvent à de très jeunes soldats qui rentrent au pays, pourrait ne pas être utilisé judicieusement. Évidemment, c'est une question d'opinion.

Est-ce qu'on s'en occupe?

[Français]

M. Blackburn : Tout à fait, et c'est pourquoi j'étais content d'aller à Valcartier et participer à cette séance de consultation de l'ombudsman, M. Straughen, où des jeunes, spontanément, expliquaient leurs difficultés. J'ai même rencontré la mère de l'un de nos anciens combattants qui a justement bénéficié d'une somme d'argent et qui elle-même croit que des changements doivent être apportés à ce niveau.

Nous devons évaluer nos méthodes de mesures à partir de bases solides. C'est pourquoi nous avons commencé nos vérifications à l'interne, afin d'éviter de baser notre jugement sur des informations incomplètes. Nous allons pousser plus loin et vérifier à quoi les indemnités servent — par exemple, l'achat d'une maison, d'une auto ou des vacances — pour voir ce qu'il en est et, également, par tranche de montants reçus. Si la personne reçoit 50 000 \$, ce n'est pas la même chose que 276 000 \$. Si vous avez 12 000 \$ et que vous partez en vacances, c'est peut-être moins grave. C'est pour cela qu'il faut vérifier ces données. Nous devrions avoir ces résultats d'ici quelques mois, je crois, probablement vers Noël.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Nous aimerions bien en prendre connaissance lorsqu'il sera prêt. Nous vous serions reconnaissants de nous l'envoyer.

[Français]

Le sénateur Meighen : À mon tour de vous féliciter de votre nomination. On se connaît depuis de nombreuses années et cela me fait plaisir de vous voir confier un ministère aussi important et qui nous tient tous à cœur. Ma question ne porte pas sur l'évolution de la Charte, mais plutôt sur les efforts déployés par le gouvernement afin de donner suite à la motion présentée au Sénat et adoptée à l'unanimité, exhortant le gouvernement à reconnaître le mérite des Canadiens qui ont fait partie du Bomber Command au cours de la Deuxième Guerre mondiale.

Permettez-moi un court préambule. À la suite d'un discours que j'ai prononcé le 15 avril 2008, du discours du sénateur Segal le 6 mai 2008, et du sénateur Day le 18 juin 2008, les sénateurs ont voté à l'unanimité en faveur de l'adoption de la motion visant une reconnaissance aux anciens combattants du Bomber Command.

More recently, on March 24 last, I put a question to the leader of the government in the Senate, and his reply gave me hope that we will soon see some movement regarding this important issue. Allow me to quote his reply:

The government is aware of the unanimous recommendation of the Senate and believes in its importance. Over the last while, officials have been working as quickly as possible and are mindful of the Senate resolution to explore an appropriate way to properly recognize the heroism of these individuals. Hopefully, the question of Senator Meighen will spur me and them to get moving on this, as I am well aware that some of these people are quite elderly.

Minister, do you have up-to-date information on the government's efforts to put into effect the motion that was passed unanimously in the Senate nearly two years ago? And given that this motion goes back two years and that these genuine Canadian heroes are at an advanced age, what are the next steps and the timelines for them?

Mr. Blackburn: Senator Meighen mentioned that we have known each other for a long time. In fact, if memory serves, we were both on the Beaudoin-Dobbie committee, which was a fine moment in our history.

Regarding a medal to honour members of Bomber Command, you have an ally here at the table to move forward on that. I have asked the department to prepare the groundwork for it. As is the case in any undertaking, the first thing we were told was that it was impossible and that there had already been motions in other countries.

We started with that scenario, which was not what I wanted to hear, of course. I do not want a no, but rather a yes. So how do we get to yes? It seems we need to go to the chancellery. To comply with the legal requirements and the usual way of doing things, we need to go that route, and the file should be on my desk any day now. That is where things are at. They know how much we want this.

Someone said to me yesterday: "Yes, but France said that there would be no new medals, and then another country said the same thing, but Canada is going ahead with a new one." So what? If I heard that France had decided to issue a new medal, I would be very happy about it. Someone has to be first.

I want to help you, and I am working very hard to have this happen. I cannot predict what the outcome will be, but I sincerely want to make this happen in the end. We are working on it, and I would be pleased if we could succeed.

As far as raising awareness about the achievements of our military personnel and our veterans, the fact that the new medal will be issued to some of us at public events, open to the media, provides a spotlight that is sure to be constructive and beneficial for veterans and for the department I work for.

Senator Meighen: Minister, I do not have any other questions, but I would like to make a comment. I would like to congratulate you on your new approach and your determination. As you are

Plus récemment encore, le 24 mars dernier j'ai posé une question au leader du gouvernement au Sénat et sa réponse m'a fait espérer que nous verrions bientôt du concret dans cet important dossier. Permettez-moi de citer sa réponse :

Le gouvernement a noté la recommandation unanime du Sénat et il croit qu'il est important d'y donner suite. Ces derniers temps, les hauts fonctionnaires travaillent le plus rapidement possible et n'oublient pas que le Canada a recommandé de trouver une façon de reconnaître comme il se doit l'héroïsme de ces anciens combattants. La question du sénateur Meighen me poussera et les poussera assurément à agir avec célérité, car je, sais bien que certains de ces anciens combattants sont très âgés.

Monsieur le ministre, avez-vous de l'information à jour au sujet de ces efforts déployés par le gouvernement pour donner suite à la motion adoptée à l'unanimité au Sénat il y a presque deux ans? De plus, étant donné que l'adoption de la motion remonte à deux ans et compte tenu de l'âge avancé de ces véritables héros canadiens, quelles sont les étapes à venir et quelle est leur échéance?

M. Blackburn : Le sénateur Meighen a dit qu'on se connaît depuis longtemps. En effet, si je ne m'abuse, nous avons siégé au comité Beaudoin-Dobbie et ce fut un beau moment de notre histoire.

Pour ce qui est de la question d'une médaille qui honorerait les membres du Bomber Command, vous avez un allié autour de la table pour faire progresser les choses. J'ai demandé au ministère de préparer des éléments par rapport à cela. Et comme dans toute fonction, la première chose qu'il nous a dite c'est : « Non, on ne peut pas. Il y a déjà eu des motions dans d'autres pays. »

Nous sommes partis avec ce scénario qui ne me convient pas, bien sûr. Je ne veux pas un non, je veux un oui. Et comment en arrive-t-on à avoir un oui? Semble-t-il que c'est en allant à la chancellerie. Sur le plan légal et en termes de modalités de fonctionnement usuel, on doit en arriver là et le dossier devrait arriver sur mon bureau d'une journée à l'autre. On en est là. Ils connaissent notre degré de volonté par rapport à cela.

Quelqu'un me disait hier : « Oui, mais la France avait dit qu'on n'en mettait pas plus, puis tel autre pays disait qu'on n'en mettait pas plus, sauf qu'au Canada on en met une nouvelle. » Et puis? Si j'entendais dire qu'en France ils ont décidé d'en mettre une, je serais bien content. Il faut que quelqu'un commence.

Je veux vous aider et je vais travailler fort pour faire avancer les choses. Je ne peux prédire l'issue du dossier, mais je souhaite vivement qu'il y ait un oui à la fin. C'est pour atteindre ce but qu'on travaille et je serais content qu'on puisse le faire.

En termes de sensibilisation à ce que nos militaires et nos anciens combattants ont fait, le fait que cette nouvelle médaille soit remise à certains d'entre nous, lors d'événements publics médiatisés, offre une nouvelle sensibilité qui ne peut être que constructive et bénéfique pour les anciens combattants et pour le ministère pour lequel je travaille.

Le sénateur Meighen : Monsieur le ministre, je n'ai pas d'autres questions sauf un commentaire. J'aimerais vous féliciter pour votre nouvelle approche et pour votre détermination. Vous n'êtes

aware, there are various types of medals. There are ribbons and monuments of all kinds. I also congratulate you on not expressing too much fear about the bureaucratic obstacles.

Mr. Blackburn: One of the ways to overcome an obstacle is to issue the medal to those who can wear it. That condition greatly reduces the number and makes things easier. We are working on all those aspects with the aim of following through on the request.

[English]

The Chair: Senator Meighen has been assiduous in his pursuit of this end. We look forward to having results.

Senator Downe: You have been in the department a little over three months. What are your views on the treatment the department provides for post-traumatic stress disorder? Is there anything new they should be doing, or should they continue with the current programs?

[Translation]

Mr. Blackburn: I think that the department is a constructive partner in this new reality. As we know, there is now scientific proof that people suffer from post-traumatic symptoms, and it is in that context that we are taking positive steps to support our veterans.

In order to reflect our commitment, we doubled the number of clinics from 5 to 10. According to the statistics, more people suffer from post-traumatic stress symptoms, and they may not be affected necessarily on an ongoing basis.

The symptoms may occur, disappear and reappear. That is why we need to adapt to this new reality. And with the help of our research services, I believe that we are going in the right direction. In any case, that is my impression.

[English]

Senator Day: Mr. Minister, let me start by reading a short statement by a sergeant who is still living. I knew him when he served in the Armed Forces in the 1960s and 1970s. He said:

I injured my back . . . while in the Army. At the time, a doctor wrote on my military records that he foresaw that I would have back problems later in life.

The doctor's prophecy came true. He goes on to say:

After back surgery in 1998, during which titanium rods were put in my back, I was in a wheelchair for 3.5 years. After rehabilitation, I now walk with braces on my legs and a 4 wheel roller. I was also exposed to Agent Orange on exercise when I served in Gagetown. I recall the battle order

pas sans savoir qu'il y a plusieurs formes de médailles. Il y a les rubans et les monuments de toutes sortes. Je vous félicite également de ne pas exprimer trop de craintes devant les obstacles bureaucratiques.

M. Blackburn : Une des façons d'éliminer un obstacle, c'est d'offrir cette médaille à ceux qui peuvent la porter. Si on mentionne « à ceux qui peuvent la porter », on diminue de beaucoup le nombre et c'est plus facile. Ce sont toutes des choses sur lesquelles nous travaillons dans le but de répondre positivement à cette requête.

[Traduction]

Le président : Le sénateur Meighen poursuit assidûment ce but. Nous avons hâte d'avoir des résultats.

Le sénateur Downe : Vous êtes à la tête de ce ministère depuis un peu plus de trois mois. Que pensez-vous du traitement offert par le ministère aux personnes souffrant du syndrome de stress post-traumatique? Devra-t-il continuer à offrir les mêmes programmes ou proposer quelque chose de nouveau?

[Français]

M. Blackburn : Je pense que le ministère est un partenaire constructif dans cette nouvelle réalité qui n'existait pas antérieurement. On sait que maintenant il est prouvé scientifiquement que des gens souffrent de symptômes post-traumatiques et c'est dans ce contexte qu'on chemine dans la bonne direction pour soutenir nos anciens combattants.

Pour prouver que c'était notre engagement, nous avons doublé le nombre de cliniques en passant de cinq à dix cliniques. D'après les statistiques, on constate que plus de gens souffrent de symptômes post-traumatiques et que la souffrance n'est pas nécessairement continue dans le temps.

Le problème de symptômes post-traumatiques peut survenir momentanément, partir et revenir. C'est pourquoi nous devons nous adapter à cette nouvelle réalité. Et avec l'aide de nos services de recherche, je crois que nous sommes dans la bonne direction. En tout cas, c'est la perception que j'en ai.

[Traduction]

Le sénateur Day : Monsieur le ministre, permettez-moi de vous lire une brève déclaration d'un sergent qui vit toujours. Je l'ai connu dans les années 1960 et 1970, quand il était membre des forces armées. Voici ce qu'il a dit :

Je me suis blessé au dos pendant que j'étais dans l'armée. À l'époque, le médecin a noté sur mon dossier militaire qu'à son avis, j'aurais des problèmes au dos plus tard dans ma vie.

Les prévisions du médecin se sont avérées. Le sergent poursuit :

Après une opération au dos en 1998, pendant laquelle on a mis en place des tiges de titane dans mon dos, j'ai passé trois ans et demi en fauteuil roulant. Après des traitements de réadaptation, je peux maintenant marcher avec des attelles jambières et un déambulateur. J'ai aussi été exposé à l'agent

“out poncho” and the smell when the chopper sprayed everything. Fortunately, I wasn't a smoker or drinker and I am still walking around and I remained reasonably fit.

My question is not with respect to his back injury. He seemed to have had good records there, but my point is the Agent Orange. There was an *ex gratia* program that served a very limited number of Armed Forces personnel. The evidence is clear that Agent Orange was sprayed on soldiers who were in the field between 1956 and 1984. That is documented. Those who were entitled to compensation had to have been living in the period 2006 to 2009, they could not have died from the Agent Orange, or they would not have qualified, and the benefit to their families would not have been available, and it was only for spraying for 1966-67, one year.

This is almost a disgraceful problem that we have not solved. My understanding is that only about \$48 million of the \$95 million set aside for this was actually spent, but we are now up to over \$2 million on a class action law suit paid to lawyers. When will we step in and resolve this problem and deal with it properly?

[Translation]

Mr. Blackburn: You also know that it was our government that took action to respond to those who may have suffered from the use of Agent Orange. You mentioned 1966-1967. Those are the two years when Agent Orange was unregistered. It was realized after that that people had been affected. Given that fact, we decided to provide them with an *ex gratia* payment of \$20,000.

Yes, there are always guidelines. There is always a line somewhere. The deadline to apply for the payment was April 1, 2009. Some people are still sending in applications, and if they have a valid reason, we have no problem with it. Yes, we earmarked \$96.5 million. We wanted to have enough to cover all the applications that might come in. Of those we have received, 3 924 have been approved. At this point, \$53.9 million has been spent. We have tried to help those who have suffered because of the application of Agent Orange.

My impression is that those who have received the payment appreciate the fact that the government set up this program. However, I can understand that people would always like the deadline changed. As a government, we think that there will never be a perfect solution. Of course, we have tried to help as many people as possible, and we have based our assistance on the two years during which Agent Orange was used.

[English]

Senator Day: My understanding is that the New Veterans Charter will deal with veterans and their families after 1947. For those who were not released for medical reasons and did not have

Orange pendant des exercices quand j'étais posté à Gagetown. Je me souviens du commandement qu'on nous donnait, « sortez le poncho », et de l'odeur quand l'hélicoptère avait vaporisé le produit sur tout. Heureusement, je ne fumais pas et je ne buvais pas, je peux encore marcher et je suis resté relativement en forme.

Ma question ne porte pas sur sa blessure au dos. Il semblait y avoir d'assez bons dossiers médicaux à ce sujet, mais je veux parler de l'agent Orange. Il y avait un programme de paiements *ex gratia* dont un très petit nombre ont pu se prévaloir. Il est prouvé qu'on a vaporisé de l'agent Orange sur les soldats qui étaient sur le terrain entre 1956 et 1984. C'est un fait documenté. Pour avoir droit à une indemnité, il fallait être toujours en vie entre 2006 et 2009, et ne pas être décédé des suites d'une intoxication à l'agent Orange; autrement, la famille n'avait pas droit à une indemnité, qui ne s'appliquait qu'aux militaires qui avaient été aspergés d'agent Orange pendant une année, soit en 1966-1967.

Il est presque honteux que nous n'ayons pas encore réglé ce problème. Sauf erreur, seulement 48 millions de dollars des 95 millions affectés à ce programme ont été versés, mais plus de 2 millions de dollars ont été payés à des avocats pour le recours collectif. Quand allons-nous régler ce problème correctement une fois pour toutes?

[Français]

M. Blackburn : Vous savez aussi que c'est notre gouvernement qui a mis en place les mesures pour répondre, justement, à ces personnes qui auraient souffert de l'application de cet agent Orange. Vous avez parlé des années 1966-1967. Effectivement, ce sont les deux années où ces produits n'étaient pas des produits homologués. Suite à cela, on a vu que des personnes avaient souffert. Dans ce contexte, on a décidé de leur accorder ce paiement forfaitaire de 20 000 \$.

Oui, il y a toujours des lignes directrices. Il y a toujours une ligne. La date limite pour présenter les demandes était le 1^{er} avril 2009. Ceux qui continuent à nous envoyer des demandes, s'ils ont une raison valable, on n'a pas de problème avec cela. Oui, on avait prévu 96,5 millions de dollars. On voulait en avoir assez pour couvrir l'ensemble des demandes qui pourraient survenir. Dans les demandes qui ont été présentées, 3 924 ont été approuvées. Au moment où on se parle, on a dépensé 53,9 millions de dollars. On a essayé d'aider ces personnes qui ont souffert suite à l'application de cet agent Orange.

J'ai l'impression que les personnes indemnisées apprécient le fait que le gouvernement ait mis en place ce programme. Cependant, je peux comprendre qu'on voudrait toujours aller au-delà de cette ligne. Comme gouvernement, nous pensons qu'il n'y aura jamais de solution parfaite. Bien sûr, on a essayé d'aider le plus grand nombre de gens possible et on a tenu compte des deux années où l'agent Orange a été appliqué.

[Traduction]

Le sénateur Day : Je crois comprendre que la nouvelle Charte des anciens combattants s'appliquera aux anciens combattants et à leur famille après 1947. Ceux qui n'ont pas été libérés pour des

a disability when they retired but developed something later in life, whether a physical or mental health problem, they can apply and be dealt with under the charter. For the families and some of the surviving sufferers from this Agent Orange spraying on soldiers in Canadian Forces Base Gagetown, New Brunswick, is there any reason why the New Veterans Charter cannot apply to their situation?

Ms. Tining: It is no different for a former Canadian Forces member, a veteran, who is experiencing some illnesses or some physical or mental health condition that can be traced back to his service. There is no time limit for this person to bring an application forward.

Senator Day: Have you accepted any claims for physical disabilities developed later by virtue of having been sprayed with Agent Orange?

Ms. Tining: We are talking about disability pension here, and I would need to check the timing of when the last ones were allowed.

Senator Day: I was talking about any of the programs that might fit — disability programs or any of the programs — under the New Veterans Charter.

Ms. Tining: The New Veterans Charter or the Pension Act that applied before the New Veterans Charter had the same provisions. There is no time limitation for a veteran to bring forward an application for an illness or physical or mental health condition related to service.

Senator Day: Have you accepted any?

Ms. Tining: I am sure we have.

Senator Day: Based on Agent Orange?

Ms. Tining: I will have to check on Agent Orange.

Senator Day: Will you let us know, and, if so, how many?

Ms. Tining: Yes.

[Translation]

Mr. Blackburn: Clearly, any military members who believe they have an illness associated with exposure to Agent Orange or any other disability resulting from their service can apply for disability benefits.

[English]

Senator Day: He had to be living at the time the Conservative government took power in April of 2006. If that veteran had been sprayed with Agent Orange and had died before that, his family was not entitled to make any application. That is what these widows are all about.

Ms. Tining: The big difference is a disability pension, which, as the minister said, has no limitation. Be it Agent Orange or something else, there is never any time limitation.

raisons de santé et qui n'étaient pas invalides au moment de prendre leur retraite, mais qui ont développé un problème de santé par la suite, qu'il s'agisse d'un trouble physique ou mental, peuvent présenter une demande et toucher une indemnité en vertu de la charte. Pourquoi la nouvelle Charte des anciens combattants ne s'applique-t-elle pas aux familles et à certains des militaires survivants victimes de l'agent Orange, mais quand ils étaient postés à la base canadienne de Gagetown, au Nouveau-Brunswick?

Mme Tining : Les règles sont les mêmes pour un ancien membre des Forces canadiennes ou un ancien combattant qui présente une maladie ou un trouble mental ou physique pouvant être relié à son service. Il n'y a pas de limite de temps pour la présentation d'une demande dans ce cas.

Le sénateur Day : Avez-vous accepté des demandes de prestations pour des handicaps physiques qui sont survenus plus tard, après avoir été en contact avec l'agent Orange?

Mme Tining : Il s'agit d'une prestation d'invalidité. Il faudrait que je vérifie les dates afin de savoir quand les dernières prestations ont été octroyées.

Le sénateur Day : Je songeais aux programmes, qu'il s'agisse de programmes pour invalidité ou d'autres, qui pourraient exister en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Mme Tining : La nouvelle charte et la Loi sur les pensions que l'on utilisait avant la Charte des anciens combattants contiennent les mêmes dispositions. Il n'y a aucun délai de prescription dans les cas où un ancien combattant voudrait faire une demande de prestations pour une maladie ou une condition de santé mentale ou physique qui serait liée à son service.

Le sénateur Day : Parmi ces demandes, en avez-vous accepté?

Mme Tining : Je suis certaine que oui.

Le sénateur Day : Et pour l'agent Orange?

Mme Tining : Il faudrait que je vérifie.

Le sénateur Day : Pouvez-vous nous le faire savoir? Et nous dire combien de demandes ont été acceptées?

Mme Tining : Oui.

[Français]

M. Blackburn : Il est bien clair que tout militaire qui croit avoir une maladie découlant de l'exposition à l'agent Orange ou toute autre invalidité liée au service peut faire une demande de prestation d'invalidité.

[Traduction]

Le sénateur Day : Il devait être vivant lorsque les conservateurs sont arrivés au pouvoir en avril 2006. Si cet ancien combattant avait été aspergé d'agent Orange et était mort avant, alors sa famille n'avait pas le droit de faire de demande. C'est de cela que parlent ces veuves.

Mme Tining : Mais la grande différence, c'est que, comme l'a dit le ministre, une prestation d'invalidité n'est jamais assortie d'un délai de prescription.

The *ex gratia* payment, by its nature, is a gift to those who could have been exposed to Agent Orange during these two summers where it was sprayed and who have lived in uncertainty for decades until a government decision allowed them to be compensated through an *ex gratia* payment. My answer was related to a disability pension.

With the *ex gratia* payment, as the minister said, the date limit was April of 2009. For any person who has not submitted an application before that time, with those circumstances, we are open — and we have said — to receive these late applications.

Senator Day: As long as he was living after 2006, right?

[Translation]

Mr. Blackburn: It came into effect on September 12, 2007, and applied retroactively to February 6, 2006, the year our government came into office. We made a commitment to respond to those who had suffered. That is why we made good on our commitment. We know that things are never perfect. We did the best we could in the circumstances.

[English]

The Chair: We look forward very much to receiving that information, and we will be pursuing that question.

I will excuse the minister because he has made it clear that he needs to get to other business. However, I hope the deputy minister will accept our invitation to stay and take more questions from members.

Minister, on behalf of all members of the committee, I want to welcome you to your new and very important responsibilities and thank you for being here. I assure you that we will be inviting you back again and hope you will accept our invitation.

[Translation]

Mr. Blackburn: Thank you for those words, Mr. Chairman. A flaw of mine is that I quickly become passionate about my new responsibilities. This is my fifth department, and the portfolio interests me. I ask questions and I look at what we can do to improve things — keeping budgetary constraints in mind — in order to help those in difficulty. If we are in a position to address problems, all the better. That is what I am trying to do.

[English]

The Chair: I will ask Senator Manning to ask a question of the deputy minister.

Senator Manning: Thank you, Mr. Chair. Just back to one of Senator Dallaire's questions on Ste. Anne's Hospital. Could you give us the status of where that is at the present time? I realize there is a transfer in the works. Maybe you can highlight for us the status at the present time, please.

Le paiement à titre gracieux, comme son nom l'indique, est un cadeau aux gens qui auraient pu être exposés à l'agent Orange au cours des deux étés où il a été épandu. C'est pour les gens qui ont vécu dans l'incertitude pendant des décennies jusqu'à ce qu'une décision gouvernementale leur permette d'être dédommagés par l'entremise d'un paiement à titre gracieux. Ma réponse portait sur la prestation d'invalidité.

Comme l'a dit le ministre, en ce qui concerne le paiement à titre gracieux, la date butoir était fixée à avril 2009. Si quelqu'un n'a pas fait de demande avant cette date, nous sommes prêts — et nous l'avons déjà dit — à accepter ces demandes tardives.

Le sénateur Day : Tant et aussi longtemps que cette personne était encore en vie après 2006?

[Français]

M. Blackburn : C'est entré en vigueur le 12 septembre 2007 et on est revenu rétroactivement au 6 février 2006, l'année où notre gouvernement est entré au pouvoir. On a pris l'engagement de répondre à ces personnes qui avaient souffert. C'est pourquoi on a respecté cet engagement. On est conscients que les choses ne sont jamais parfaites. On a fait le mieux dans les circonstances.

[Traduction]

Le président : Nous avons très hâte de recevoir ces renseignements. Nous continuerons à examiner cette question.

Le ministre devra nous quitter car, comme il l'avait indiqué auparavant, il doit se rendre à d'autres réunions. En revanche, j'espère que la sous-ministre acceptera de rester des nôtres et de répondre à d'autres questions des sénateurs.

Monsieur le ministre, au nom de tous les membres du comité, je vous souhaite beaucoup de succès dans vos nouvelles responsabilités, et je vous remercie d'être venu. Je peux vous promettre que nous vous réinviterons à comparaître ultérieurement, et j'espère que vous accepterez notre invitation.

[Français]

M. Blackburn : Monsieur le président, merci de me dire cela. J'ai un défaut : je me passionne vite pour mes nouvelles responsabilités. C'est mon cinquième ministère et le sujet m'intéresse. Je pose des questions et je regarde ce qu'on peut faire pour améliorer les choses — en tenant compte des budgets —, pour aider ceux qui ont des difficultés. Si on est en position de répondre à ces problèmes, tant mieux. C'est ce que j'essaie de faire.

[Traduction]

Le président : Je demanderais au sénateur Manning de poser une question à la sous-ministre.

Le sénateur Manning : Merci, monsieur le président. J'aimerais revenir à une des questions qu'a posée le sénateur Dallaire à propos de l'Hôpital Sainte-Anne. Qu'en est-il de sa situation à l'heure actuelle? Si j'ai bien compris, l'hôpital est en train de faire l'objet d'un transfert. Pouvez-vous nous parler de son état à l'heure actuelle, s'il vous plaît?

Ms. Tining: I am glad to do so. We approached the Province of Quebec last year to determine their interest in transfer discussions. The basis for our approach to the province was the fact that, as you well know, the demographics of our traditional war veterans, sadly to say, is going down. We had a number of empty beds at Ste. Anne's Hospital, and we know, by reading the newspapers, that the West Island of Montreal has a need for long-term care.

Two attempts were made to transfer Ste. Anne's Hospital to the province in previous decades. Both attempts failed, but we thought the stars could be aligned for a transfer of the hospital, with, of course, priority to be given to veterans by the federal government. The fact that the province could operate the airport does not take away the responsibility from the federal government to take care of veterans. We have successfully transferred 17 other hospitals across the country in the last 40 years. Ste. Anne's Hospital is the last remaining federal hospital for veterans.

We have approached the province, and they have confirmed their interest. We appointed a chief negotiator in early January of this year. The first task of the negotiator was to do an environmental scan to find out where the different stakeholders' interests were. The negotiating strategy should be finalized in the next few weeks and will be presented to us. Our target is to officially start detailed negotiations with the province early in the fall.

We are talking with the province as we speak. One of the first interests from their end is to have access to a certain number of long-term-care beds in different programs, for 30 or 45 days, to do assessments. Understanding that the negotiation for the transfer will likely take a number of years, we are working to have an initial admission of civilians during the transfers. We are in discussions with the province to find out what they would need, what the costs would be and to perhaps have this first piece of agreement done as we continue the transfer negotiations.

Senator Manning: With respect to what we seem to be calling the new veterans versus the people from the previous wars, I realize we all hear the numbers and watch the news when a soldier is killed in Afghanistan or wherever; however, we do not hear the statistics on those injured soldiers returning to Canada.

Could you highlight for us a couple of the major concerns the department is experiencing with injured soldiers returning? How do you see the New Veterans Charter addressing those concerns? Do you have a positive tool for addressing that?

Mme Tining : Je serais ravie de le faire. Nous avons pressenti les responsables de la province de Québec l'année dernière afin de voir s'ils étaient intéressés à discuter de la possibilité d'un transfert. La raison pour laquelle nous avons demandé à la province de le faire est que, comme vous le savez, malheureusement, le nombre d'anciens combattants qui correspondent à la définition traditionnelle de ceux qui ont fait la guerre, est en train de chuter. Il y avait plusieurs lits vides à l'Hôpital Sainte-Anne et, comme nous l'avons lu dans les journaux, dans l'ouest de l'île de Montréal, les besoins en matière de soins de longue durée sont grands.

Au cours des dernières décennies, on a tenté à deux reprises de transférer l'Hôpital Sainte-Anne à la province. Ces deux tentatives ont échoué. Mais, cette fois-ci, nous avons pensé que les astres pourraient être alignés pour que l'on transfère l'hôpital tout en s'assurant, bien entendu, que le gouvernement fédéral donne la priorité aux anciens combattants. Le fait que la province puisse gérer ce site n'enlèverait pas la responsabilité qu'a le gouvernement fédéral de s'occuper des anciens combattants. Nous avons transféré, avec succès, 17 autres hôpitaux au pays au cours des 40 dernières années. L'Hôpital Sainte-Anne est le dernier hôpital fédéral pour anciens combattants qui existe.

Nous en avons parlé avec la province qui a confirmé son intérêt. Nous avons nommé un négociateur en chef au début de janvier. Sa première tâche était de faire une évaluation afin de connaître les intérêts des divers intervenants. La stratégie de négociations devrait être terminée au cours des prochaines semaines et nous sera ensuite présentée. Notre objectif est d'entamer officiellement des négociations détaillées avec la province au début de l'automne.

Nous sommes à l'heure actuelle en pourparlers avec la province. Ce qui l'intéresse plus particulièrement, c'est d'avoir accès à un certain nombre de lits de soins de longue durée dans plusieurs programmes, soit pendant 30 à 45 jours, afin de faire des évaluations. Nous savons que les négociations pour ce transfert prendront sans doute plusieurs années. Nous travaillons donc à ce qu'il y ait une admission initiale de civils au cours des transferts. Nous discutons avec la province afin de savoir ce dont elle aura besoin, ce qu'il en coûtera et, si possible, nous tenterons de conclure cette première partie de l'entente pendant que nous continuons les négociations de transfert.

Sénateur Manning : Parlons maintenant des nouveaux anciens combattants par rapport à ceux qui ont servi pendant les guerres précédentes. Nous avons entendu des chiffres et regardé les nouvelles qui font état des soldats tués en Afghanistan ou ailleurs. Mais nous ne connaissons pas les statistiques portant sur les soldats blessés qui reviennent au Canada.

Pouvez-vous nous parler des préoccupations principales du ministère en ce qui concerne les soldats blessés qui reviennent au pays? Comment pensez-vous que la nouvelle Charte des anciens combattants répondra à ces préoccupations? Avez-vous un outil pour répondre à ces questions?

Ms. Tining: I will start by giving you a sense of the evolution of the demographics. I will call it the war service, which is World War II and the Korean War, versus the modern-day veterans. From one year to the next, the numbers are going down with respect to our traditional war veterans.

For example, in March of last year, we had close to 75,000 clients who were traditional war veterans; this year, we are at 68,000. There is a line going down. For the modern-day veterans, the line is going up. In March of last year, we had 58,000 modern-day veterans as our clients; this year we have 63,000. The two lines are crossing.

The minister said the New Veterans Charter was a different way of providing the benefits and services. The New Veterans Charter is grounded in wellness. We are attempting to achieve a successful transition to civilian life for the modern-day veterans.

If we go back in history, after the World War II, the types of programs and services the department had available for veterans was much more comprehensive because they were coming back after the war and needed programs to acquire land, education, et cetera. All these programs had been there but were no longer required as the veterans aged. We ended up having basically monthly pensions and health services, the two main elements veterans need as they aged.

For a younger veteran and his or her family, transitioning to civilian life requires more than a monthly pension and health care. That is why the program structure of the New Veterans Charter is focused on rehabilitation. While the person is in rehab, some earnings loss and compensation, a monthly amount, is provided to sustain the family, and other financial supports are available through the charter.

That is the difference between the two groups. The mandate has not changed. We still provide programs and services to veterans, but the needs are drastically different.

As I said before, we are doing an evaluation of the New Veterans Charter, the five programs as well as whether or not the New Veterans Charter is achieving the outcomes that were contemplated in the design. That evaluation will be completed by December of this year. The minister referred to a questionnaire that he has asked us to administer to those who received a disability award. I would hope, since he has said that he is passionate about this issue, that we will have the results of that questionnaire before the summer.

A great deal of conversation has been taking place about huge amounts of money being given to young people are who are not necessarily in a position to make the best decisions. When you look at the distribution of the amounts that have been given — which I could provide to the committee — you will realize that

Mme Tining : Je vais commencer en vous donnant une idée de l'évolution de cette démographie. Je vais vous parler du service à la guerre, pour la Deuxième Guerre mondiale et la guerre de Corée, par rapport aux anciens combattants modernes. D'année en année, nous avons de moins en moins d'anciens combattants traditionnels.

Ainsi, par exemple, en mars de l'année dernière, nous avions environ 75 000 clients qui étaient des anciens combattants que l'on peut qualifier de traditionnels. Ce chiffre a chuté à 68 000 cette année. Ces chiffres ne font que baisser, alors que, pour les anciens combattants modernes, ils ne font qu'augmenter. En mars de l'année dernière, nous avions 58 000 anciens combattants modernes comme clients. Cette année, nous en avons 63 000. Ces deux tendances évoluent en sens inverse.

Le ministre a indiqué que la nouvelle Charte des anciens combattants offrirait une autre façon de fournir des services et des prestations. La nouvelle charte est fondée sur le bien-être. Nous voulons créer une transition positive à la vie civile pour les anciens combattants modernes.

Auparavant, après la Deuxième Guerre mondiale, les types de programmes et de services fournis par le ministère pour les anciens combattants étaient bien plus exhaustifs, car ces personnes revenaient de la guerre et avaient besoin de programmes pour pouvoir acheter des terres, recevoir une éducation, et cetera. Tous ces programmes demeuraient en vigueur, mais ils n'étaient plus nécessaires au fur et à mesure que les anciens combattants vieillissaient. Nous avons fini par nous occuper des services de santé et des pensions, qui étaient les deux éléments dont les anciens combattants avaient besoin en vieillissant.

Mais, en ce qui concerne un jeune ancien combattant et sa famille, la transition à la vie civile exige bien plus qu'une indemnité mensuelle et des soins de santé. C'est pour cette raison que le programme de la nouvelle charte met l'accent sur la réhabilitation. Lorsque cette personne se trouve en réhabilitation, un montant mensuel pour la perte de revenu est fourni afin de subvenir aux besoins de la famille. La charte contient également d'autres soutiens financiers.

C'est la différence entre les deux groupes. Le mandat n'a pas changé. Nous continuons à fournir des programmes et des services aux anciens combattants, mais leurs besoins sont tout à fait différents.

Comme je l'ai dit auparavant, nous procédons à une évaluation de la nouvelle Charte des anciens combattants et nous étudions les cinq programmes et la question de savoir si la nouvelle Charte des anciens combattants atteint les résultats escomptés. L'évaluation sera achevée en décembre de cette année. Le ministre a mentionné un questionnaire qu'il nous a demandé de faire remplir par les personnes ayant reçu une indemnité d'invalidité. Vu qu'il a affirmé prendre la question très à cœur, j'ose espérer que nous aurons les résultats du questionnaire avant l'été.

On parle d'énormes sommes d'argent octroyées à de jeunes gens qui ne sont pas nécessairement en mesure de prendre les meilleures décisions possible. Or, un examen de la répartition des montants distribués — que je pourrais fournir au comité — montre que 71 p. 100 des montants attribués sont inférieurs à 40 000 \$. Seuls

71 per cent of the awards are lower than \$40,000. Only 36 clients have received the maximum of \$276,000. Through the questionnaire, as the minister said, we will not only go by what amount of money the client had, but also whether the client was between 25 and 35 years of age. We have the age segregation as well as the money segregation so that we have some structure as to how the money was used. That will be important for the minister — and for all of us, frankly — to have some facts around the conversation circulating that the money is being misused.

Senator Manning: I would like to have that information from the deputy minister.

The Chair: When the information is available, I will ask you, deputy minister, to send it to our clerk.

I will pose a question that I hope you will take as notice. We have learned from your testimony before the other place that the New Veterans Charter has spent \$841 million to date. Later, would you please give us, through the clerk, whatever information you can as to a breakdown of where and how that money was spent, in whatever form it now exists within your department? We would be grateful for that information.

[Translation]

Senator Dallaire: I have the case of a student in the reserve unit in Matane. He joined his reserve unit and was deployed, and so he is a soldier. He was wounded and wants to go back to school, but his injuries are causing complications for him.

He can expect to receive a set amount, but he can also expect 75 per cent of his salary, except that he was a soldier. You cannot live on a soldier's salary, especially if you are already married. He receives 75 per cent of his salary, and his full university program is not necessarily guaranteed either. Students account for at least 80 per cent of reserve members, who represent over 20 per cent of all the soldiers deployed. Some of them die or suffer injuries, just like the men and women in the regular army.

How can we limit the benefits provided in this way? Why go back to 75 per cent of the CF salary, rather than setting a standard? In the old 1943 charter, the standard was in fact a soldier's salary. It was increased over the years up to 100 per cent, and those with disabilities received \$2,000 per month, depending on whether they had a family or not. Why not set a minimum salary amount that would enable these people to live? If you make that change, will you have to go back to the House of Commons or cabinet, or could you do it with the minister's authority?

Ms. Tining: The programs under the new charter are available to reserve members as well as to those in the regular force. As long as they have served, no distinction is made and they have access to the same programs and services. With respect to the 75 per cent of their CF salary, we had a committee on the New Veterans Charter that spent over 18 months on the results and their recommendations for changes to make with the new charter.

36 clients ont reçu le maximum de 276 000 \$. Grâce au questionnaire, comme l'a dit le ministre, on établira le montant d'argent reçu par le client, ainsi que s'il avait entre 25 et 35 ans. Il y aura donc une répartition selon la somme, mais aussi selon l'âge, ce qui permettra d'établir une structure sur la façon dont l'argent a été utilisé. Ce sera important pour le ministre — et pour nous tous, en fait — pour étayer par des faits les dires selon lesquels l'argent est utilisé à mauvais escient.

Le sénateur Manning : J'aimerais que la sous-ministre fournisse ces renseignements.

Le président : Quand les renseignements seront disponibles, je vous demanderai, madame la sous-ministre, de bien vouloir les envoyer à notre greffier.

Je vais vous poser une question dont j'espère vous voudrez bien prendre note. La lecture de votre témoignage devant l'autre endroit nous a appris qu'au titre de la nouvelle Charte des anciens combattants, on avait dépensé 841 millions de dollars jusqu'à présent. Plus tard, auriez-vous l'obligeance de nous fournir, par l'intermédiaire du greffier, tous les renseignements dont vous disposez sur la ventilation de ces dépenses, quel que soit le format qu'utilise votre ministère? Nous vous en serions reconnaissants.

[Français]

Le sénateur Dallaire : J'ai le cas d'un étudiant de la réserve de Matane. Il s'est joint à son unité de réserve et il a été déployé, c'est un soldat. Il a été blessé et il veut retourner aux études, mais sa blessure lui cause des complications.

Il peut s'attendre à une somme déterminée. Mais il peut aussi s'attendre à 75 p. 100 de son salaire, sauf que cette personne était soldat. Tu ne peux pas vivre avec un salaire de soldat, particulièrement s'il est déjà marié. Il reçoit 75 p. 100 de son salaire et son programme universitaire complet n'est pas nécessairement garanti non plus. La réserve est composée à 80 p. 100 d'étudiants, sinon plus, fournit au-delà de 20 p. 100 de tous les soldats déployés. Certains meurent et sont blessés tout comme les gars et les filles de l'armée régulière.

Comment peut-on limiter ce volet de cette façon? Pourquoi retourner à 75 p. 100 de son salaire comme militaire et non pas établir une norme? Dans la vieille Charte de 1943, la norme était justement un salaire de soldat. Il a été augmenté pendant des années jusqu'à 100 p. 100, on en était à 2000 \$ par mois pour l'invalidité, selon que vous aviez une famille ou non. Pourquoi ne pas établir un montant salarial minimal qui permettrait à ces personnes de vivre et apporter cette modification? Si vous la faites, seriez-vous obligés de recourir à la Chambre des communes ou au cabinet ou si avec l'autorité du ministre, vous pourriez le faire?

Mme Tining : Les programmes de la nouvelle Charte sont disponibles aux membres réservistes aussi bien qu'à ceux de la force régulière. Pourvu qu'ils aient servi, il n'y a pas de différence, ils ont accès aux mêmes programmes et services. Sur le 75 p. 100 du salaire, nous avons eu un comité sur la nouvelle Charte des anciens combattants qui s'est penché pendant plus de 18 mois sur les résultats et leurs recommandations sur les changements à instaurer avec la nouvelle Charte.

Senator Dallaire: Was that the Westmoreland study?

Ms. Tining: Yes. They completed their study last October and one of their recommendations was that the maximum of 75 per cent of their salary for those in the lowest ranks was not adequate in many areas of the country to enable these individuals to make ends meet and live above the poverty line. So that is one of the improvements recommended to the department.

As for whether this change can be made under the minister's authority, the answer is no. It means changing the charter, and so the recommendation must be presented to cabinet.

Senator Dallaire: What surprised us when we undertook even a brief examination of the charter was that administrative aspects had been inserted that were not there in the draft version. The minister had much more autonomy. I must say that the bureaucracy got its nose into things and increased the authority of Treasury Board while decreasing the minister's ability to address people's needs.

It may take a year and a half to find a solution. If there is an election, heaven knows when it will happen! I find that very unfortunate. But I hope that the minister is pushing as hard as he can, which is not necessarily evident in the communications.

My second point is very specific. With the new residential centre at St. Anne's, there are 9 criteria one has to meet in order to be accepted, but 10 to be rejected. Among the latter are people who are at risk, suicidal or not stabilized. Basically, they are not accepting people who are still in crisis and even those who are barely out of crisis and might need special monitoring.

The reason I am asking is that what you have created is a first step. The research underway now is at an early stage if we compare with what the Americans are doing. Is it your objective to create a much deeper understanding of these injuries in order to reduce their impact and develop a psychiatric clinic involved in research, education and training specific to the military that could be useful to the RCMP, which is slow to get on board and recognize this problem?

Ms. Tining: With respect to increasing research capacity in order to better understand the problems, I can say that the minister is referring to the work being done on life after military service. That research is being carried out jointly with National Defence and will be done by Statistics Canada. We are investing nearly \$1 million to learn more about the experience of CF members as they return to civilian life.

Research emphasis in the department has been on the work forums for the past few years. One of the tools for improving our research with other countries, including the United States, is the international ministers' forum, the international officials' forum. At the last meeting at the beginning of this year, we received a

Le sénateur Dallaire : C'est l'étude Westmoreland?

Mme Tining : Exact. Ils ont complété leur étude en octobre dernier et l'une de leurs recommandations est que justement le maximum de 75 p. 100 du salaire pour les militaires au bas de l'échelle n'est pas suffisant dans plusieurs parties du pays pour assurer leur subsistance et les maintenir à un niveau qui pourrait être sous le seuil de la pauvreté. C'est donc une des améliorations recommandées au ministère.

Pour faire ce changement, cela relève-t-il de l'autorité du ministre, la réponse est non. C'est un changement à la Charte et il doit présenter cette recommandation ou ce changement au Cabinet.

Le sénateur Dallaire : Les surprises découvertes dans la Charte lorsqu'on l'a étudiée tout de même assez rapidement, c'est qu'il y avait des éléments administratifs qui y ont été mis alors que lorsqu'on en a fait l'ébauche, c'était différent. C'était que le ministre ait beaucoup plus d'autonomie. Je dois vous dire que la bureaucratie s'est mis le nez là-dedans et a augmenté l'autorité du Conseil du Trésor aux dépens du ministre pour répondre à ces besoins.

Avant qu'on ait une solution, cela peut prendre un an et demi. Si une élection est déclenchée, Dieu sait quand cela se produira! Je trouve cela très malheureux. Mais j'espère que le ministre pousse au maximum son autorité, ce qui n'est pas nécessairement le cas au point de vue des communications.

Mon deuxième point est très spécifique. Avec le nouveau centre résidentiel à Sainte-Anne, il y a neuf critères pour y rentrer, mais dix pour ne pas être accepté. Dans les critères pour ne pas être accepté, des gens à risque, suicidaires ou qui ne sont pas stabilisés ne sont pas acceptés. Fondamentalement, on n'accepte pas des personnes qui sont encore en pleine crise et même ceux qui ressortent à peine de la crise et qui ont besoin d'un suivi particulier, on ne les accepte pas au centre.

C'est pour cela que je vous demande : ce que vous avez créé est un premier pas. La recherche qui se fait maintenant est embryonnaire dans la problématique si on compare avec ce que les Américains font présentement. Est-ce que c'est votre but de créer une compétence beaucoup plus approfondie concernant ces blessures afin de réduire leur impact et de créer une clinique psychiatrique de recherche, d'éducation et d'entraînement spécifique aux militaires qui pourrait être utile à la GRC qui est réticente à s'impliquer et à reconnaître ce problème?

Mme Tining : En ce qui a trait à l'augmentation de la capacité en recherche pour mieux comprendre les réalités, je vous dirais que le ministre fait référence à du travail qu'on fait sur la vie après le service. C'est une recherche faite conjointement avec la Défense nationale et qui va être faite par Statistique Canada. On y investit près d'un million de dollars pour avoir plus de connaissances sur la réalité des membres des Forces canadiennes une fois leur retour à la vie civile.

L'accent sur la recherche au ministère a été mis depuis quelques années sur les forums de travail. L'un des outils qu'on a pour améliorer notre recherche, avec les autres pays, dont les Américains, est le forum international des ministres, le forum international des fonctionnaires. À la dernière réunion qui a eu

commitment from the U.S. Veterans Affairs Department to share much of their research with us in a concrete way. It is not completely adapted to our reality. But when we look at the size and capacity of the American forces and the number of veterans and the understanding of the issues, because of our partnership with them, we can benefit from that, while making our own research a priority.

[English]

The Chair: Time is our enemy. However, I wanted to ask a quick question before we conclude. You said that about 39 members received the full amount of the one-time, lump sum payment.

Ms. Tining: It was 36 members.

The Chair: I am presuming that the families of the 142 members who have been killed have also received the maximum amount. Am I correct?

Ms. Tining: This is the amount that Veterans Affairs has given. National Defence, of course, will provide some amounts of money. For many of them, if not all of them, they have insurance.

The Chair: Would that be a comparable amount?

Ms. Tining: Yes. The insurance will go to the family. The disability award is not given to the family; it is given to the spouse of the children.

The Chair: We will ask you back again, as well as the minister. (The committee adjourned.)

lieu en début d'année, on a reçu l'engagement du ministère des Anciens Combattants des États-Unis de partager avec nous de façon concrète une grande partie de la recherche qu'ils font. Elle n'est pas parfaitement adaptée à notre réalité. Mais quand on considère la grandeur, la force américaine en termes de capacité, en termes de nombre d'anciens combattants, de connaissance des enjeux, en raison de notre partenariat avec eux, on pourra en tirer parti, tout en faisant de notre côté une priorité de la recherche.

[Traduction]

Le président : Le temps joue contre nous. J'aurais toutefois une question rapide, avant de conclure. Vous avez indiqué que 39 membres environ avaient reçu la totalité du montant forfaitaire.

Mme Tining : Il s'agissait de 36 membres.

Le président : Je suppose que les familles des 142 membres qui ont été tués ont aussi reçu le montant maximum. Est-ce bien le cas?

Mme Tining : C'est le montant qu'Anciens Combattants Canada a donné. La Défense nationale, bien sûr, fournit certains montants. La majorité des membres, sinon tous, ont une assurance.

Le président : S'agirait-il d'un montant comparable?

Mme Tining : Oui. L'assurance va à la famille. L'indemnité d'invalidité ne va pas à la famille; elle est versée au conjoint ou aux enfants.

Le président : Nous vous inviterons à revenir, ainsi que le ministre. (La séance est levée.)



If undelivered, return COVER ONLY to:
Public Works and Government Services Canada –
Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5

En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

APPEARING

The Honourable Jean-Pierre Blackburn, P.C., M.P., Minister of
Veterans Affairs and Minister of State (Agriculture).

WITNESSES

Wednesday, April 21, 2010

The Honourable Lucie Pépin, Senator.

Wednesday, April 28, 2010

Veterans Affairs:

Suzanne Tining, Deputy Minister.

COMPARAÎT

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député, ministre du Anciens
Combattants et ministre d'État (Agriculture).

TÉMOINS

Le mercredi 21 avril 2010

L'honorable Lucie Pépin, sénateur.

Le mercredi 28 avril 2010

Anciens Combattants Canada :

Suzanne Tining, sous-ministre.



1
C31
D28

Publication



Third Session
Fortieth Parliament, 2010

Troisième session de la
quarantième législature, 2010

SENATE OF CANADA

SÉNAT DU CANADA

*Standing Senate Committee on
National Security and Defence
Proceedings of the Subcommittee on*

*Comité sénatorial permanent de la
sécurité nationale et de la défense
Délibérations du Sous-comité des*

Veterans Affairs

Anciens combattants

Chair:
The Honourable TOMMY BANKS

Président :
L'honorable TOMMY BANKS

Wednesday, May 5, 2010
Wednesday, May 12, 2010

Le mercredi 5 mai 2010
Le mercredi 12 mai 2010

Issue No. 3

Fascicule n° 3

Fourth and fifth meetings on:

Quatrième et cinquième réunions concernant :

The services and benefits provided to
past and present members of the Canadian Forces,
the Royal Canadian Mounted Police and their families
(Implementation of
the new veterans charter)

Les prestations et services fournis aux
membres actuels et passés des Forces canadiennes et
de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles
(La mise en œuvre de la
nouvelle Charte des anciens combattants)

WITNESSES:
(See back cover)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

THE SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Tommy Banks, *Chair*

The Honourable Fabian Manning, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Downe
Meighen

Wallin

(Quorum 3)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Downe replaced the Honourable Senator Pépin (*May 11, 2010*).

The Honourable Senator Pépin replaced the Honourable Senator Dallaire (*April 28, 2010*).

The Honourable Senator Dallaire replaced the Honourable Senator Pépin (*April 28, 2010*).

LE SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Président : L'honorable Tommy Banks

Vice-président : L'honorable Fabian Manning

et

Les honorables sénateurs :

Downe
Meighen

Wallin

(Quorum 3)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Downe a remplacé l'honorable sénateur Pépin (*le 11 mai 2010*).

L'honorable sénateur Pépin a remplacé l'honorable sénateur Dallaire (*le 28 avril 2010*).

L'honorable sénateur Dallaire a remplacé l'honorable sénateur Pépin (*le 28 avril 2010*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, May 5, 2010

(6)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:10 p.m., in room 257, East Block, the deputy chair, the Honourable Fabian Manning, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Manning, Meighen, Pépin and Wallin (4).

Other senators present: The Honourable Senators Dallaire and Day (2).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Tracie LeBlanc, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*) (Implementation of the new veterans charter)

WITNESSES:

Veterans Affairs Canada:

Charlotte Bastien, Regional Director General, Quebec Region;

Robert Cormier, Director, Montreal District;

Lina Matos, Regional Director, Client Services, Western Region.

National Defence:

Lieutenant-Colonel C.M. Hand, CD, Commanding Officer, Joint Personnel Support Unit, New Brunswick/P.E.I. Region.

The Honourable Senator Wallin moved:

That the subcommittee adjourn, today, at 1:15 p.m.

After debate, the question being put on the motion, it was adopted.

Charlotte Bastien made a statement and, together with Robert Cormier, Lina Matos and Lieutenant-Colonel C.M. Hand, answered questions.

At 1:14 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 5 mai 2010

(6)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à 12 h 10, dans la salle 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Fabian Manning, (*vice-président*) du comité.

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Manning, Meighen, Pépin et Wallin (4).

Autres sénateurs présents : Les honorables sénateurs Dallaire et Day (2).

Également présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Tracie LeBlanc, agente de communications, Direction des communications.

Aussi également présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté le mardi 30 mars 2010 et délégué le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude des prestations et des services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*) (La mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants)

TÉMOINS :

Anciens Combattants Canada :

Charlotte Bastien, directrice régionale, région du Québec;

Robert Cormier, directeur, district de Montréal;

Lina Matos, directrice régionale, Services aux clients, région de l'Ouest.

Défense nationale :

Lieutenant-colonel C.M. Hand, CD, commandant, Unité interarmées de soutien du personnel, Nouveau-Brunswick/Î.-P.-É.

Il est proposé par l'honorable sénateur Wallin :

Que le sous-comité suspende ses travaux à 13 h 15 aujourd'hui.

Après débat, la motion, mise aux voix, est adoptée.

Charlotte Bastien fait un exposé, puis avec l'aide de Robert Cormier, de Lina Matos et du lieutenant-colonel C.M. Hand, elle répond aux questions.

À 13 h 14, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, Wednesday, May 12, 2010

(7)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:12 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Tommy Banks, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Banks, Downe, Manning, Meighen and Wallin (5).

Other senators present: The Honourable Senators Dallaire, Day and Nolin (3).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Tracie LeBlanc, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*) (Implementation of the new veterans charter)

WITNESSES:

National Defence:

Major Jacques Lasalle, Commanding Officer, Joint Personnel Support Unit, Quebec Region;

Master Corporal Jody Mitic, DCSM, Outreach Coordinator, National Defence Headquarters;

Corporal Martin Renaud, 3rd Battalion, Royal 22nd Regiment.

As an individual:

Master Corporal (Retired) Paul Franklin.

The Honourable Senator Wallin moved:

That all meetings of the subcommittee start at 12:00 and finish at 1:20.

After debate, the question being put on the motion, it was adopted on the following vote:

YEAS

The Honourable Senators

Manning, Meighen and Wallin — 3

NAYS

The Honourable Senators

Banks and Downe — 2

ABSTENTIONS

OTTAWA, le mercredi 12 mai 2010

(7)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à 12 h 12, dans la pièce 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Tommy Banks (*président*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Banks, Downe, Manning, Meighen et Wallin (5).

Autres sénateurs présents : Les honorables sénateurs Dallaire, Day et Nolin (3).

Également présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Tracie LeBlanc, agente de communications, Direction des communications.

Aussi également présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté le mardi 30 mars 2010 et délégué le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude des prestations et des services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*) (La mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants)

TÉMOINS :

Défense nationale :

Major Jacques Lasalle, commandant, Unité interarmées de soutien du personnel, région du Québec;

Caporal-chef Jody Mitic, DGSCB, coordonnateur communautaire, Quartier général de la Défense nationale;

Caporal Martin Renaud, 3^e bataillon, Royal 22^e Régiment.

À titre personnel :

Caporal-chef (à la retraite) Paul Franklin.

Il est proposé par l'honorable sénateur Wallin :

Que toutes les réunions du sous-comité débutent à midi et prennent fin à 13 h 20.

Après débat, la motion, mise aux voix, est adoptée à la majorité :

POUR

Les honorables sénateurs

Manning, Meighen et Wallin — 3

CONTRE

Les honorables sénateurs

Banks et Downe — 2

ABSTENTION

The Honourable Senators

Nil

Master Corporal Jody Mitic, Corporal Martin Renaud and Master Corporal (Retired) Paul Franklin each made a statement and, together with Major Jacques Lasalle, answered questions.

At 1:20 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

L'honorable sénateur

Nil

Le caporal-chef Jody Mitic, le caporal Martin Renaud et le caporal-chef (à la retraite) Paul Franklin font un exposé, puis avec l'aide du major Jacques Lasalle, ils répondent aux questions.

À 13 h 20, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

Le greffier du comité,

Kevin Pittman

Clerk of the Subcommittee

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, May 5, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:10 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (topic: implementation of the New Veterans Charter).

Senator Fabian Manning (*Deputy Chair*) in the chair.

[English]

The Deputy Chair: Honourable senators, I am Senator Fabian Manning from Newfoundland and Labrador. I am the Deputy Chair of the Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence.

Our chair is part of an entourage visiting the Netherlands today. I wish him all the best. I am sure he will be back here in his full glory next Wednesday. In the meantime, I will do my best.

I will ask members of the committee and our guests to introduce themselves. However, before we move to our business today, Senator Wallin needs to deal with another matter before we hear our witnesses.

Senator Wallin: I am Senator Pamela Wallin from Saskatchewan. I am the Chair of the Standing Senate Committee on National Security and Defence, of which this is a subcommittee.

[Translation]

Senator Dallaire: My name is Roméo Dallaire. We are celebrating the 65th anniversary of the liberation of Holland and that is where I was born. I am Dutch through my mother. I am the Deputy Chair of the National Security and Defence Committee. I represent the Senate division of Gulf, Quebec.

[English]

Senator Day: I am Senator Joseph Day. I am an interloper here. I used to be a member of this committee but I am no longer. I continue to be interested in Veterans' Affairs matters so I continue to attend. I am the Chair of the Standing Senate Committee on National Finance and a member of the Standing Senate Committee on National Security and Defence.

[Translation]

Senator Meighen: My name is Michael Meighen, I am a senator from Ontario and I was born to an anglophone mother in Montreal.

Senator Pépin: My name is Lucie Pépin. I am a senator from the Senate division of Chaudière, Quebec, and I am very involved with military wives.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 5 mai 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à 12 h 10 pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles (sujet : mise en œuvre de la Nouvelle Charte des anciens combattants).

Le sénateur Fabian Manning (*vice-président*) occupe le fauteuil.

[Traduction]

Le vice-président : Honorables sénateurs, je suis le sénateur Fabian Manning, de Terre-Neuve-et-Labrador. Je suis le vice-président du Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense.

Notre président fait partie d'une délégation qui est actuellement en visite aux Pays-Bas. Je lui adresse mes meilleurs vœux. Je suis sûr qu'il sera de retour parmi nous dans toute sa gloire mercredi prochain. Entre-temps, je ferai de mon mieux.

Je vais demander aux membres du comité et à nos invités de se présenter. Toutefois, avant d'entreprendre nos travaux et d'écouter nos témoins, le sénateur Wallin souhaite parler d'une autre question.

Le sénateur Wallin : Je suis le sénateur Pamela Wallin, de la Saskatchewan. Je suis la présidente du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, dont relève ce sous-comité.

[Français]

Le sénateur Dallaire : Je m'appelle Roméo Dallaire. On célèbre le 65^e anniversaire de la libération de la Hollande et j'y suis né. Je suis Hollandais de par ma mère. Je suis le vice-président du Comité de la sécurité nationale et de la défense. Je représente la division sénatoriale Golfe, Québec.

[Traduction]

Le sénateur Day : Je suis le sénateur Joseph Day. Je suis plus ou moins un intrus ici. J'ai déjà été membre de ce comité, mais je ne le suis plus. Comme je m'intéresse encore aux affaires des anciens combattants, je continue à assister aux réunions. Je suis moi-même président du Comité sénatorial permanent des finances nationales et membre du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense.

[Français]

Le sénateur Meighen : Je m'appelle Michael Meighen, je suis sénateur de l'Ontario et je suis né d'une mère anglophone à Montréal.

Le sénateur Pépin : Je m'appelle Lucie Pépin. Je suis sénateur de la division sénatoriale de Chaudière, Québec, et je suis très impliquée auprès des épouses de militaires.

[English]

The Deputy Chair: I will ask our witnesses to introduce themselves, including the positions you hold.

[Translation]

Charlotte Bastien, Director General, Quebec Region, Veterans Affairs Canada: My name is Charlotte Bastien, Director General, Quebec Region, Veterans Affairs Canada, and Acting Regional Director General for the Ontario region.

[English]

Lieutenant-Colonel C.M. Hand, CD, Commanding Officer Joint Personnel Support Unit, New Brunswick/P.E.I. Region, National Defence: I am Lieutenant-Colonel Chris Hand. I am the Commanding Officer of the Joint Personnel Support Unit in New Brunswick and Prince Edward Island.

Lina Matos, Regional Director, Client Services, Western Region, Veterans Affairs Canada: I am Lina Matos. I am the Regional Director of Client Services for the Western Region of Veterans Affairs Canada based in Winnipeg.

[Translation]

Robert Cormier, Director, Montreal District, Veterans Affairs Canada: Good afternoon. My name is Robert Cormier, Director, Montreal District, Veterans Affairs Canada.

[English]

The Deputy Chair: Thank you and welcome.

First, we have a piece of in-house business to take care of.

Senator Wallin: I move that we terminate our meeting today by 1:15 p.m. or when the bells commence. We all need to get to the house. I do this in fairness to honourable senators and the witnesses so that everyone hears the testimony and that our witnesses can gauge their time.

The Deputy Chair: Is this motion applicable only for today?

Senator Wallin: It is only for today. However, I would prefer for the end time to always be 1:15 p.m. If senators are agreeable, we can pass that. Have you any concerns, Senator Dallaire?

Senator Dallaire: We will start at 12:15 p.m. and end at 1:15 p.m. We will have one hour now?

Senator Wallin: Yes.

Senator Dallaire: We used to have 1.5 hours.

The Deputy Chair: We have to be in the chamber at 1:30 p.m.

[Traduction]

Le vice-président : Je voudrais maintenant demander aux témoins de se présenter en indiquant le poste qu'ils occupent.

[Français]

Charlotte Bastien, directrice générale, région du Québec, Anciens Combattants Canada : Je m'appelle Charlotte Bastien, directrice générale, région du Québec, Anciens Combattants Canada et directrice générale régionale par intérim pour la région de l'Ontario.

[Traduction]

Lieutenant-colonel Christopher Hand, CD, commandant, Unité interarmées de soutien au personnel, région du Nouveau-Brunswick/Î.-P.-É., Défense nationale : Je suis le lieutenant-colonel Chris Hand, commandant de l'Unité interarmées de soutien au personnel au Nouveau-Brunswick et dans l'Île-du-Prince-Édouard.

Lina Matos, directrice régionale, Service aux clients, région de l'Ouest, Anciens combattants Canada : Je suis Lina Matos, directrice régionale du Service aux clients dans la région de l'Ouest d'Anciens combattants Canada, à Winnipeg.

[Français]

Robert Cormier, directeur, District de Montréal, Anciens Combattants Canada : Bonjour. Je m'appelle Robert Cormier, directeur, District de Montréal, Anciens Combattants Canada.

[Traduction]

Le vice-président : Je vous remercie et vous souhaite la bienvenue.

Avant de vous entendre, nous devons nous occuper d'une question touchant nos travaux.

Le sénateur Wallin : Je propose de mettre fin à notre réunion d'aujourd'hui à 13 h 15 ou dès que nous entendrons le timbre d'appel. Nous devons tous nous rendre dans la salle du Sénat. Je tenais à le dire pour la gouverne des honorables sénateurs et des témoins afin que chacun puisse suivre les délibérations et que nos témoins puissent mesurer leur temps.

Le vice-président : Cette motion s'applique-t-elle aujourd'hui seulement?

Le sénateur Wallin : C'est seulement pour aujourd'hui. Je préférerais cependant que les réunions prennent toujours fin à 13 h 15. Si les sénateurs sont d'accord, nous pouvons adopter la motion. Y voyez-vous des inconvénients, sénateur Dallaire?

Le sénateur Dallaire : Nous allons commencer à 12 h 15 et devons terminer à 13 h 15. Devons-nous donc nous limiter à une seule heure maintenant?

Le sénateur Wallin : Oui.

Le sénateur Dallaire : Jusqu'ici, nous avons une heure et demie.

Le vice-président : Nous devons être dans la salle du Sénat à 13 h 30.

Senator Dallaire: Let us proceed for today and then discuss it later. You are cutting the committee's time by one-half hour.

The Deputy Chair: The committee will finish at 1:15 p.m. today. All those in favour?

Hon. Senators: Agreed.

The Deputy Chair: Carried.

[Translation]

Ms. Bastien: Mr. Chair, thank you for the invitation to appear before you today. I am going to give you an overview of the service delivery network in the regions of Veterans Affairs Canada.

The environment in which Veterans Affairs Canada is currently working is in a state of change and is unique for a number of reasons. At present, we have four regions: Western, Ontario, Quebec and Atlantic.

The regions also have a network of complementary resources, including health professionals, mental health clinics and other professionals on a contract basis.

It is the job of the regional office to ensure the efficient delivery of programs and services in the region, to meet the needs of the clientele. It is also responsible for providing guidance and leadership in the planning and management of all programs and initiatives of Veterans Affairs Canada. The regional office is the front line for the delivery of Veterans Affairs Canada services, its window for the public and partners and the liaison with headquarters, to represent regional and local needs and regional achievements.

For example, the Quebec region is currently divided into two districts; the Western region has seven districts; Ontario has four districts; and the Atlantic region has four districts.

I am going to talk a bit more about examples from Quebec. The Quebec City district is located at CFB Valcartier, and has dealings with many Canadian Forces veterans. It is one of the districts that deals with the highest number of cases involving a mental health condition in the country, 14 per cent, although it is responsible for only about four percent of all of the Department's clients. With its Valcartier service point, it was the first, nearly 10 years ago, to offer programs and services directly on a Canadian Forces Base.

In spite of the growing numbers of deaths among its traditional clients, it is estimated that the Quebec City district's clientele will hold steady or increase slightly. This can be explained by the fact that the area covered by the district includes an operational military base whose members are regularly deployed on missions abroad. The Quebec City district is representative of what the future holds for district offices, with the attrition of the traditional clientele.

Le sénateur Dallaire : Cela ira pour aujourd'hui. Nous en discuterons plus tard. Vous réduisez la durée de nos réunions d'une demi-heure.

Le vice-président : La réunion prendra fin à 13 h 15 aujourd'hui. Est-ce d'accord?

Des voix : D'accord.

Le vice-président : La motion est adoptée.

[Français]

Mme Bastien : Monsieur le président, je vous remercie de l'invitation à comparaître devant vous aujourd'hui. Je vais vous donner un aperçu du réseau de prestation de services dans les régions d'Anciens Combattants Canada.

L'environnement dans lequel oeuvre actuellement Anciens Combattants Canada évolue actuellement et est particulier pour diverses raisons. Nous avons présentement quatre régions : l'Ouest, l'Ontario, le Québec et l'Atlantique.

Les régions comptent aussi un réseau de ressources complémentaires dont des professionnels de la santé, des cliniques de santé mentale ainsi que d'autres professionnels sur une base contractuelle.

Le bureau régional a pour mandat d'assurer de façon efficiente la prestation des programmes et services au sein de la région afin de répondre aux besoins de la clientèle. Il a aussi la responsabilité de fournir orientation et leadership dans la planification et la gestion de tous les programmes et initiatives d'Anciens Combattants Canada. Le bureau régional est la première ligne de prestation de services d'Anciens Combattants Canada, sa vitrine pour le public et les partenaires et la liaison avec l'administration centrale pour représenter les besoins régionaux et locaux ainsi que les réalisations régionales.

Par exemple, la région du Québec est présentement divisée en deux districts, la région de l'Ouest en sept districts, l'Ontario en quatre districts et l'Atlantique en quatre districts.

Je vais parler un peu plus d'exemples au Québec. Localisé près de la garnison de Valcartier, le district de Québec transige avec de nombreux vétérans des Forces canadiennes et est l'un des districts qui traite le plus de cas impliquant une condition de santé mentale au pays, 14 p. 100, alors qu'il est responsable de seulement environ quatre pour cent de l'ensemble des clients du ministère. Avec son point de service de Valcartier, il a été le premier, il y a près de 10 ans, à offrir des programmes et services directement sur une base des Forces canadiennes.

Malgré le nombre croissant de décès des clients traditionnels, il est estimé que la clientèle du district de Québec se maintiendra ou croîtra légèrement. Cela s'explique par le fait que le territoire couvert par le district inclut une base militaire opérationnelle dont les membres sont déployés régulièrement en mission à l'étranger. Le district de Québec est représentatif de la future réalité des bureaux de district avec l'attrition de la clientèle traditionnelle.

We also maintain a presence on Canadian Forces sites to offer transition services. Members of the Canadian Forces can now access Veterans Affairs Canada services and programs at various Canadian Forces sites. The Western region currently has six sites; Ontario has seven; and Quebec has three.

Transition services are information about the services and benefits provided by Veterans Affairs Canada; transition interviews to determine how Veterans Affairs Canada can help the member and their family; assistance in relation to the process of applying for compensation or a disability pension; access to a case manager; referrals to other services providers if necessary; and referrals to case managers in the Canadian Forces and representatives of other Department of National Defence programs, if required.

VAC personnel organize information sessions for Canadian Forces personnel at orientation days, seminars and presentations before or after deployment, or on request.

Implementation of various initiatives is underway, to strengthen the case management capacity in the regions. Case management services are offered to clients, their families and their caregivers, to ensure that the appropriate programs and services of Veterans Affairs Canada, other departments, community organizations and local service providers are in place to ensure that clients have the highest level of independence, autonomy and quality of life and assist with integration into civilian life.

Case management includes the following phases: (a) preliminary examination, (b) assessment of the client, (c) planning the actions to be taken, (d) coordinating services, (e) follow-up, (f) reassessment, and (g) withdrawal.

For example, since November 2009, the services of a clinical consultant assigned to the district office have been offered in Quebec City. Under the direction of the district director, the clinical consultant is responsible for offering a service to provide specialized clinical support, guidance and vocational orientation, a specialized case management clinic for case managers in the Quebec City and Valcartier district offices.

With respect to the delegation of decision-making responsibility for rehabilitation for exceptional requests, we have given the Quebec City case managers the power to make decisions relating to services and benefits in all aspects of the rehabilitation program, including exceptional benefits. The conclusion from this pilot project in Quebec City was that this power should be delegated in all regions starting in April 2010.

We have also reviewed the workload allocation among personnel in the district offices so that case management capacity can be better identified.

We are continuing to review our procedures and improve service, to ensure that clients receive the right service at the right time. As well, public information work is ongoing, so we can

Nous assurons, de plus, une présence sur les sites des Forces canadiennes pour offrir des services de transition. Les membres des Forces canadiennes peuvent maintenant avoir accès aux services et aux programmes d'Anciens Combattants Canada sur divers sites des Forces canadiennes. La région de l'Ouest a présentement six sites, l'Ontario; sept sites et le Québec; trois sites.

Les services de transition sont des renseignements sur les services et avantages d'Anciens Combattants Canada; les entrevues de transition pour déterminer comment Anciens Combattants Canada peut aider le membre et sa famille; l'aide en ce qui concerne le processus de demande d'indemnité ou de pension d'invalidité; l'accès à un gestionnaire de cas, l'aiguillage compte d'autres fournisseurs de service s'il y a lieu; l'aiguillage vers les gestionnaires de cas des Forces canadiennes et les représentants d'autres programmes du ministère de la Défense nationale, s'il le faut.

Le personnel d'ACC organise des sessions d'information à l'intention du personnel des Forces canadiennes au cours des journées d'orientation, des séminaires, des exposés avant ou après le déploiement ou encore sur demande.

La mise en œuvre de différentes initiatives est en cours afin de renforcer la capacité de gestion de cas dans les régions. La prestation de service de gestion de cas est offerte aux clients, à leur famille et à leurs soignants afin de s'assurer que les programmes et services appropriés d'Anciens Combattants Canada, des autres ministères, des organisations communautaires et des fournisseurs de services locaux sont en place pour assurer l'indépendance, l'autonomie, la qualité de vie optimale de la clientèle et l'intégration à la vie civile.

La gestion de cas comprend les phases suivantes : a) l'examen préalable, b) l'évaluation du client, c) la planification des interventions, d) la coordination des services, e) le suivi, f) la réévaluation et g) le désengagement.

Par exemple, depuis novembre 2009, les services d'un consultant clinique, en poste au bureau de district de Québec, sont maintenant offerts. Sous la direction du directeur de district, le consultant clinique est responsable d'offrir la prestation d'un service de soutien, d'accompagnement et d'orientation professionnelle clinique spécialisée en matière de gestion de cas auprès des gestionnaires de cas des bureaux de district de Québec et de Valcartier.

En ce qui concerne la délégation des responsabilités décisionnelles en réadaptation pour demandes exceptionnelles, nous avons donné aux gestionnaires de cas de Québec le pouvoir de prendre des décisions relatives aux services et avantages dans l'ensemble des volets du programme de réadaptation, incluant les avantages exceptionnels. Ce projet pilote au district de Québec a permis de conclure que ces délégations de pouvoir devraient être octroyées à l'ensemble des régions à compter d'avril 2010.

Nous avons aussi revu la répartition des charges de travail entre le personnel des bureaux de district pour mieux dégager la capacité au niveau de la gestion de cas.

Nous continuons à revoir nos processus et à améliorer le service afin d'assurer que le client reçoit le bon service au bon moment. De plus, le travail de rayonnement continue afin de

reach the greatest number of members and veterans of the Canadian Forces and ensure they are well informed about our programs and services.

[English]

Senator Wallin: Thank you again for being here today. We are pleased to have both Veterans Affairs Canada and Canadian Forces folks before this committee.

Could you give us your views on how this relationship works? I know there have been some improvements. However, there are the silos and no overarching authority that would not only include DND and VAC, but there may be other departments that would be brought in. From each of your perspectives, how do you see the relationship?

Lt.-Col. Hand: The relationship is much improved from what it was. I say that as a serving member, not touching on the veterans earlier; I did not have much to do with them as I did not require their services. Since taking on this job, and with the New Veterans Charter, the mandate, and the standing up of the Director of Casualty Support Management, DCSM organization, we have a closer relationship with Veterans Affairs Canada.

I can speak for New Brunswick and Prince Edward Island. We are integrating our offices to have a service component inside our office, as well, so that, if issues arrive with an ill and injured member seeking benefits, he will remember that he is in transition from military service into the Veterans Affairs Canada side of the house. That is better facilitated because the veterans' affairs officer is right there, collocated with you. It solves many problems in terms of going in between to find out what the problems are and to get the answers you need; whether the soldier or their families have questions about benefits; and setting them all up.

We are designed to bring in all the partners that are part of that transition component, from the Canadian Forces health side to public health in New Brunswick. In our area, we are networking with the community development branch of the provincial government to see what we can do for veterans. We maintain close liaison with the legions that connect with the veterans, as well, and with the district and regional offices in Halifax.

Of particular note, we have a reciprocal arrangement in Charlottetown in terms of what is the norm in Canada. Normally, the Veterans Affairs Canada offices are being collocated on military infrastructure, close to military bases where the majority of the new clientele is coming from; we have a reciprocal arrangement on the Island where we have a military officer inside the veterans affairs district affairs in Charlottetown. It is working exceptionally well.

pouvoir rejoindre le plus grand nombre de membres et de vétérans des Forces canadiennes et de bien les informer sur nos programmes et services.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Je vous remercie encore d'être venus aujourd'hui. Nous sommes heureux d'entendre en même temps des représentants d'Anciens combattants Canada et des Forces canadiennes.

Pouvez-vous nous donner votre point de vue sur les relations entre les deux? Je sais qu'il y a eu des améliorations. Toutefois, certaines choses restent compartimentées et nous n'avons aucune autorité globale s'occupant uniquement du MDN et d'ACC. D'autres ministères peuvent aussi intervenir. Que pensez-vous personnellement de ces relations?

Lcol Hand : Les relations se sont beaucoup améliorées. À titre de militaire actif qui n'avait pas auparavant de rapports avec les anciens combattants, je n'avais pas grand-chose à voir avec ACC parce que je n'avais pas besoin de ses services. Depuis que j'ai assumé mes fonctions actuelles et avec l'entrée en vigueur de la Nouvelle Charte des anciens combattants et la création de la Direction de la gestion du soutien aux blessés, ou DGSB, nous avons des relations plus étroites avec Anciens combattants Canada.

Je peux parler de la situation au Nouveau-Brunswick et dans l'Île-du-Prince-Édouard. Nous intégrons nos locaux pour avoir un élément de service dans nos bureaux. Ainsi, si nous avons affaire à un militaire malade ou blessé qui cherche à obtenir des prestations, il pourra se rendre compte du fait qu'il est en transition entre les Forces canadiennes et Anciens combattants Canada. Les choses sont mieux coordonnées parce que l'agent d'ACC est sur place, dans nos locaux. Cela permet de régler de nombreux problèmes sans avoir à faire la navette entre deux ministères parce qu'il est plus facile de déterminer la nature des difficultés, de donner les réponses voulues quand le soldat ou sa famille se pose des questions sur les prestations et de tout organiser.

Le service est conçu pour regrouper tous les partenaires qui interviennent dans la transition, c'est-à-dire les représentants des services de santé des Forces canadiennes et ceux de la santé publique du Nouveau-Brunswick. Dans notre région, nous avons établi des liens avec la Direction du développement communautaire du gouvernement provincial afin de déterminer ce que nous pouvons faire pour les anciens combattants. Nous maintenons une liaison étroite avec les services de la Légion qui s'occupent de ces derniers ainsi qu'avec le district et les bureaux régionaux de Halifax.

Il y a lieu de noter que nous avons une entente réciproque à Charlottetown pour ce qui représente la norme au Canada. Ordinairement, les bureaux d'Anciens combattants Canada sont colocalisés dans des établissements militaires proches des bases d'où vient la majorité de la nouvelle clientèle. Nous avons une entente réciproque dans l'Île-du-Prince-Édouard, où un officier des Forces canadiennes est affecté au bureau de district des Anciens combattants à Charlottetown. Cet arrangement fonctionne exceptionnellement bien.

We are not as far ahead as some of the other areas in that the main district office for VAC is in Saint John where the predominantly new client base is coming outside of CFB Gagetown. That is in transition. We have an agreement to move those personnel when the positions become available in the public service to get them into Gagetown to get a full regional office inside Gagetown to meet the needs of the client bases.

From my perspective, and because the joint personnel support unit, JPSU, is the military unit closest to Veterans Affairs Canada, which has the greatest access and deals most with VAC, it is going very well.

Ms. Matos: We have a similar experience in the western region. At the field level, the relationships between DND and VAC are quite strong. In particular, in the offices such as Edmonton and the garrison, where we have a full client service team, those relationships have a better opportunity to engage, collaborate and work collectively, particularly as members transition from the military to civilian life.

In smaller sites where we are just starting off, particularly the ASUs in, say, Calgary, or CFB Shilo, where we have only one or two staff, it might be more challenging to manage operationally. However, in terms of the relationships, they are quite strong and it will only get better with more experience.

Senator Wallin: Would you like to comment, Mr. Cormier?

Mr. Cormier: Yes. In Montreal, a year ago, we established a team of VAC staff near CFB Saint-Jean. It has been very successful. We are still working out some kinks, but that relationship has allowed us to quickly identify issues around transition. It allows us to work closely with DND before a member is released and allows us to consult and to anticipate any difficulties that a member might have when he or she is released.

For us, it has been a positive experience. Quebec City has a stronger history in terms of that working relationship. Perhaps Ms. Bastien wants to add to that.

[Translation]

Ms. Bastien: Co-location has really helped to improve the collaborative working relationship between Defence and the Department, in the best interests of the client. We are in the transformation and restructuring process precisely to be able to move our personnel so they are closer to the clientele's bases and also co-located with Canadian resources. There have been a lot of improvements in their relationship in the last two years and that is precisely because of co-location.

Senator Pépin: What are the three most common injuries you see in members of our military when they consult you? Is there a problem or problems that come up regularly?

Nous n'avons pas réalisé autant de progrès que certaines autres régions parce que le principal bureau de district d'ACC est à Saint John alors que l'essentiel de la nouvelle clientèle vient de la BFC Gagetown. Toutefois, la situation évolue. Nous avons une entente prévoyant de déplacer le personnel en cause afin de l'affecter à Gagetown lorsque des postes deviendront vacants dans la fonction publique. Nous aurons ainsi dans cette localité un bureau régional complet pouvant répondre aux besoins des clients.

Pour moi, tout va très bien parce que l'Unité interarmées de soutien au personnel ou UISP est l'élément militaire le plus proche d'Anciens combattants Canada. C'est aussi celui qui a le plus grand accès au ministère et qui traite le plus souvent avec lui.

Mme Matos : Les conditions sont semblables dans la région de l'Ouest. Les relations entre le MDN et ACC sont très fortes sur le terrain. En particulier, dans des bureaux comme ceux d'Edmonton et de la garnison, où nous avons une équipe complète de service à la clientèle, ces relations nous permettent d'établir des contacts, de collaborer et de travailler en commun, surtout au stade de la transition entre la vie militaire et la vie civile.

Dans les petits bureaux où nous venons tout juste de commencer nos activités, notamment dans les USS d'endroits tels que Calgary ou la BFC Shilo, où nous n'avons qu'un effectif d'une ou deux personnes, la gestion opérationnelle peut être plus difficile. Toutefois, pour ce qui est des relations, elles sont très bonnes et ne feront que s'améliorer avec l'expérience.

Le sénateur Wallin : Avez-vous quelque chose à ajouter, monsieur Cormier?

M. Cormier : Oui. Il y a un an, à Montréal, nous avons établi une équipe d'ACC près de la BFC Saint-Jean. Cette initiative a eu beaucoup de succès. Il reste encore des détails à régler, mais les bonnes relations qui existent nous ont permis de cerner rapidement les problèmes de transition. Nous pouvons ainsi collaborer étroitement avec le MDN avant la libération des militaires. En consultant les personnes compétentes, nous pouvons prévoir toute difficulté que ceux-ci pourraient avoir au moment de leur libération.

Pour nous, l'expérience a été positive. Je crois que Québec a plus d'expérience en ce qui concerne les relations de travail. Mme Bastien a peut-être quelque chose à ajouter à ce sujet.

[Français]

Mme Bastien : La colocalisation a vraiment aidé à améliorer la relation de travail de collaboration entre la défense et le ministère et ce, dans le meilleur intérêt du client. Nous sommes en mode de transformation et de restructuration justement pour déplacer notre personnel pour qu'il soit plus près des bases de cette clientèle et aussi colocalisé avec les gens des ressources canadiennes. Depuis deux ans, il y a eu beaucoup d'améliorations dans leur relation et cela est justement d   à la colocalisation.

Le sénateur Pépin : Quels sont les trois blessures les plus fréquentes que vous voyez chez nos militaires lorsqu'ils vous consultent? Est-ce qu'il y a un ou plusieurs problèmes qui reviennent régulièrement?

[English]

Lt.-Col. Hand: The old community of veterans has a multitude of injuries. However, we are predominantly seeing a mental health issue or an OSI related to operations or some previous injury. That takes the bulk of the soldiers that come to our unit and the ones currently transitioning into VAC services.

The next would be those with a visible physical injury, such as an amputee type of injury. In most cases, that is directly related to an operational experience overseas. We do not have large numbers of those in New Brunswick because New Brunswick tends to be a training base. We only have one or two operational units that only hit the operational cycle infrequently, whereas Valcartier, Edmonton and Petawawa have the units that are taking the bulk of the operational tours.

In the training systems, those physical injuries are posted down to my region because they have a physical injury and are incapable of functioning in the training system, unless they return to health.

The next level of injury is those that appear from long service injuries, or that are workplace related not attributed to an operation. Long service injuries could result from years of riding around in armoured personnel carriers or old jump injuries from being parachutists. Workplace injuries manifest themselves in bad backs and joint injuries, that type of thing. We get a large number of those coming through as well. Basically, those are the three types of injuries — two related to operations and one related to just years of being a soldier.

[Translation]

Senator Pépin: Do you have anything to add?

Ms. Bastien: I can try to get the figures. As Lcol Hand explained, it all depends on the nature and function of the base. There are some differences from one base to another. I could give you a national profile, but it would not be representative of all the bases.

Senator Pépin: Thank you. Earlier it was mentioned that veterans affected by post-traumatic stress syndrome, among other things, are getting younger and younger. Are a majority of those soldiers married? Are you familiar with the family problems caused by such trauma? Are services offered in those cases?

[English]

Lt.-Col. Hand: The family component is very important. Returning a soldier to health, if he is still in service and the intent is to do so — which JPSU is mandated to do — involves the family. It involves all aspects of his workplace and his return to work program, if we can put him in one. It involves the military chain of command, including anything he does after work hours at home.

[Traduction]

Lcol Hand : L'ancienne communauté de vétérans a une multitude de blessures. Toutefois, nous avons le plus souvent affaire à des problèmes de santé mentale ou à des BSO découlant de la participation à des opérations ou de blessures antérieures. Cela représente la majorité des soldats qui s'adressent à notre unité et qui font actuellement la transition vers les services d'ACC.

Il y a ensuite ceux qui ont des blessures visibles, comme les amputés. Dans la plupart des cas, ces blessures sont directement liées à des opérations outre-mer. Nous n'avons pas un grand nombre de personnes dans cette catégorie au Nouveau-Brunswick, la base locale faisant surtout de l'entraînement. Nous n'avons qu'une ou deux unités opérationnelles qui ne sont chargées de missions qu'à l'occasion, tandis que Valcartier, Edmonton et Petawawa ont des unités auxquelles on a recours pour la majorité des affectations sur le terrain.

Les militaires faisant partie des systèmes d'entraînement qui ont des blessures physiques sont affectés dans ma région parce qu'ils ne peuvent pas exercer leurs fonctions ordinaires jusqu'à ce qu'ils retrouvent la santé.

La catégorie suivante comprend les blessures attribuables à des services de longue durée ou autrement liées au travail, sans se rattacher à des opérations. Ces blessures peuvent découler par exemple d'années de circulation dans des transports de troupes blindées ou de sauts en parachute faits longtemps auparavant. Les blessures liées au travail se traduisent par des maux de dos, des lésions articulaires, et cetera. Nous en voyons également un grand nombre. Ce sont donc les trois principaux types de blessures, dont deux sont liées aux opérations et une, au simple fait d'avoir été soldat pendant des années.

[Français]

Le sénateur Pépin : Est-ce que vous avez quelque chose à ajouter?

Mme Bastien : Je peux tenter d'obtenir les données. Comme le Lcol Hand l'expliquait, tout dépend de la nature de la base et des fonctions. On retrouve certaines différences d'une base à l'autre. Je pourrais vous fournir un portrait national, mais il ne serait pas représentatif de toutes les bases.

Le sénateur Pépin : Je vous remercie. On disait plus tôt que les combattants affectés par le syndrome du stress post-traumatique, entre autres, sont de plus en plus jeunes. La majorité de ces militaires sont-ils mariés? Connaissez-vous les problèmes familiaux engendrés par ces traumatismes? Est-ce que des services sont offerts dans ces cas?

[Traduction]

Lcol Hand : La composante familiale est très importante. Les soins donnés à un soldat pour qu'il retrouve la santé, s'il fait encore partie des Forces — c'est le but et le mandat de l'UISP —, font intervenir la famille. Ces soins recouvrent tous les aspects du lieu de travail et du programme de réintégration, s'il est possible de le placer dans un tel programme, ainsi que la hiérarchie militaire et tout ce que le soldat fait chez lui après les heures de travail.

The family is affected in every case. Whether it is a physical injury or an OSI, it has an effect on the family as to what that family member can do compared to what he used to be able to do.

We have very good connections to the Military Family Resource Centre, lots of resources available inside the military and outside on the civilian service providers to allow spouses and the families access to those things that they may need to help them deal with their husband's or wife's issues. Also, we keep getting better. As we learn more about it, we seek and find new resources within the community to deal with these issues.

Senator Meighen: What kind of success do you have in attracting people to your resources? We have heard testimony that it is not always easy to persuade people that they need help, particularly to get the spouses of the injured members there.

Lt.-Col. Hand: It can be difficult. It has been my experience that almost all of our clients or soldiers start in denial and that expands into the family. They have had a dramatic change to their lifestyle. They are not fully functioning as soldiers anymore in a certain capacity. What they thought their life would be has now changed. That affects the family.

It is hard to get them to admit that they need to seek help. Once they have done it and they come to us, we have a whole raft of things that they can access in terms of services. I have no mandate to force a family to the table or to a service. It is always offered, but they have to come and request it.

Senator Pépín: If a member of the military dies, what immediate services do you provide to the spouses? Does she or he still have to go to the military family centre to get them?

Lt.-Col. Hand: No. There is a structured process for when a spouse or a military member dies. The immediate response is through the chain of command from the member's unit. It provides an assisting officer who then has access to many benefits across the system, including VAC, SISIP, financial help, medical help and the chain of command in the system. That AO will then manage that family through the process of the funeral, and for probably a period of six months to a year that the spouse and the family are still connected to the military for the help they need to sort out their affairs.

At a certain point, that file or that family's file is transferred from the chain of command of the unit to the JPSU. We track that family forever, depending on how much they need from us. Some families are still very connected with us; some families are capable of moving on and doing other things.

La famille est touchée dans tous les cas. Une blessure physique ou une BSO a une incidence sur la famille dans la mesure où le soldat ne peut plus faire des choses qu'il avait l'habitude de faire auparavant.

Nous avons d'excellents contacts avec le Centre de ressources pour les familles des militaires. Il est possible de recourir à une foule de services aussi bien militaires que civils pour permettre aux conjoints et aux autres membres de la famille d'avoir accès à l'aide nécessaire. De plus, les choses s'améliorent constamment. À mesure que nous acquérons plus d'expérience, nous cherchons et trouvons de nouvelles ressources dans la collectivité pour affronter les problèmes que connaissent les soldats blessés et leur famille.

Le sénateur Meighen : Dans quelle mesure réussissez-vous à convaincre les gens de se prévaloir de ces ressources? D'après certains témoins que nous avons entendus, il n'est pas toujours facile de persuader les gens qu'ils ont besoin d'aide, et particulièrement d'amener les conjoints des blessés à utiliser les services disponibles.

Lcol Hand : Cela peut être difficile. Je sais d'expérience que presque tous nos clients, c'est-à-dire les soldats, commencent par nier la réalité, attitude qui s'étend également à leur famille. Ils sont confrontés à un changement extraordinaire de leur mode de vie. Ils ne peuvent plus exercer pleinement leur métier de soldat ni mener la vie qu'ils avaient auparavant envisagée. Cela se répercute sur la famille.

Il est difficile de les amener à admettre qu'ils ont besoin d'aide. Une fois qu'ils l'ont fait et qu'ils se sont adressés à nous, nous pouvons leur donner accès à toute une gamme de services. Toutefois, je n'ai pas le mandat d'obliger une famille à accepter des services. Ceux-ci sont toujours offerts, mais il faut que les gens viennent les demander.

Le sénateur Pépín : En cas de décès d'un militaire, quels services offrez-vous immédiatement au conjoint? Le conjoint doit-il se rendre au centre pour les familles des militaires afin de les obtenir?

Lcol Hand : Non. Nous avons un processus structuré que nous suivons lorsqu'un militaire ou un conjoint de militaire décède. La réaction immédiate vient de l'unité du militaire en passant par la chaîne de commandement. Elle prévoit la désignation d'un officier qui a accès à de nombreux services partout dans le système : ACC, RARM, aide financière, assistance médicale et toute la chaîne de commandement. L'officier désigné aide ensuite le conjoint et la famille à s'occuper des funérailles et se tient à leur disposition, probablement pendant la période de six mois à un an durant laquelle ils demeurent en contact avec les militaires, afin de leur offrir les services dont ils ont besoin pour mettre de l'ordre dans leurs affaires.

À un moment donné, le dossier de la famille est transmis par la chaîne de commandement de l'unité à l'UISP. Nous continuons alors à suivre la famille pendant une période illimitée, tant qu'elle a besoin de nous. Certaines familles maintiennent des contacts étroits avec nous, tandis que d'autres arrivent à tourner la page et à se débrouiller toutes seules.

Currently, we are tracking 28 families of fallen soldiers. That goes back a number of years. Some families are still talking to us four or five years later; some we only phone once a year because that is all they request.

Senator Dallaire: That is fine for those who are still serving. For those who are released and now are totally in the hands of Veterans Affairs, how do you handle situations of people dying as a result of suicide? What investigations do you do to determine the reason for that and the follow-up of that dossier?

[Translation]

Ms. Bastien: If it is a veteran who was released some time ago and he is one of our clients, we will be informed of it and we will work with the family to determine what support we can offer. However, we do not investigate the causes of the death. Our role is rather to look at how we can help the family get through that difficult time.

Senator Dallaire: No investigation is done into the cause of the death or the suicide, even if the veteran committed suicide because of their military service and the care they received? You have no responsibility for determining whether the cause of death is attributable to those reasons or other reasons?

Ms. Bastien: Depending on the circumstances, we can hold a case conference to see whether something went wrong. However, the Department's primary objective is to focus on how we can help the family get through the difficult time and the support they will need.

Senator Dallaire: You offer technical care and certainly the financial aspect has to be considered.

Ms. Bastien: We are talking about support for the family.

Senator Dallaire: With this new generation of veterans, where we are seeing cases of suicide, would it not be essential to see whether your responsibility might not extend to analyzing the reasons behind these deaths?

Ms. Bastien: There are research programs, but I am not in a good position to talk to you about them. In some circumstances, we look at the question. If something went wrong, we make recommendations to see how to improve services and prevention. However, there is no formal process.

[English]

Senator Meighen: How long do you think it will take to move the personnel from Saint John up to Gagetown?

Lt.-Col. Hand: We are in the process right now. This is a Veterans Affairs initiative. The base and the JPSU certainly would like to see the regional office in Gagetown. It depends on the tenure of the public servants and when those positions become open to be reposted in a new location.

Senator Meighen: What would have motivated the establishment in Saint John, where there is no base, and where there is one down the way?

À l'heure actuelle, nous suivons 28 familles de soldats décédés. Cela remonte à un certain nombre d'années. Certaines familles s'adressent encore à nous quatre ou cinq ans plus tard. Dans d'autres cas, il nous suffit de téléphoner une fois par an parce que c'est tout ce qu'elles demandent.

Le sénateur Dallaire : Tout cela est parfait dans le cas des militaires en service actif. Pour ceux qui sont libérés et dépendent totalement d'ACC maintenant, que faites-vous par exemple en cas de suicide? Quelles enquêtes menez-vous pour déterminer les motifs du suicide et décider des suites à donner?

[Français]

Mme Bastien : S'il s'agit d'un vétéran libéré depuis un certain temps et qu'il est un de nos clients, nous en serons informés et déterminerons avec la famille le soutien que nous pouvons offrir. Toutefois, nous ne menons aucune enquête quant aux causes du décès. Notre rôle est plutôt d'examiner comment on peut aider la famille à traverser cette épreuve.

Le sénateur Dallaire : Aucune enquête n'est menée sur les causes du décès ou du suicide, même si ce vétéran s'est suicidé en raison de son service militaire et des soins qu'il a reçus? Vous n'avez pas la responsabilité de déterminer si la cause du décès est attribuable à ces raisons ou à d'autres raisons?

Mme Bastien : Selon les circonstances, nous pouvons faire une conférence de cas pour voir s'il y a eu un manquement. Toutefois, le principal objectif du ministère est de se concentrer sur la façon dont il peut aider la famille à traverser l'épreuve et le soutien dont elle aura besoin.

Le sénateur Dallaire : Vous offrez des soins d'ordre technique et il y a certes le côté financier à considérer.

Mme Bastien : Nous parlons du soutien au niveau de la famille.

Le sénateur Dallaire : Avec cette nouvelle génération de vétérans, où on observe des cas de suicides, ne serait-il pas essentiel de voir si votre responsabilité ne s'étendrait pas à faire une analyse des raisons qui motivent ces décès?

Mme Bastien : Il existe des programmes de recherche, mais je ne suis pas bien placée pour vous en parler. Dans certaines circonstances, nous nous penchons sur la question. Et s'il y a eu manquements, nous formulons des recommandations pour voir comment améliorer l'intervention et la prévention. Toutefois, il n'existe pas de processus formel.

[Traduction]

Le sénateur Meighen : Combien de temps faudra-t-il, à votre avis, pour déplacer le personnel de Saint John à Gagetown?

Lcol Hand : Le processus est déjà en cours. C'est une initiative des Anciens combattants. La base et l'UISP souhaitent bien sûr que le bureau régional se trouve à Gagetown. Tout dépend des fonctionnaires en poste et du moment où ces emplois deviendront vacants pour qu'il soit possible de les déplacer.

Le sénateur Meighen : Pour quel motif le bureau a-t-il été établi à Saint John, où il n'y a pas de base et qui se trouve à une certaine distance de la base actuelle?

Lt.-Col. Hand: I do not think I can answer that question.

Senator Meighen: I do not blame you; only the military could.

Senator Day: There are many older veterans living in the Saint John region, and the old Veterans Affairs office dealt with a large clientele in the greater Saint John region.

Senator Meighen: Even when Gagetown was in existence after the war?

Senator Day: Yes.

Senator Meighen: Anyone can answer this question. What is your largest challenge right now? What would you fix if you were king of the kingdom?

Ms. Matos: Our largest challenge is balancing the service delivery to our traditional veterans, trying to meet their needs as they age and move into the elderly stages of their lives, compared to our younger veterans, who can be as young as 18 years of age. We are looking into that challenge. We are looking at our service delivery model, and our technology and how we interact with our clients. Our clients access all social media outlets, such as Facebook, but we are not equipped technically to serve them in that arena. We are trying to modernize our efforts to serve our clients. In our region, that is one of our biggest challenges in meeting the needs of our clients.

Senator Meighen: Some of your older clients do not communicate via the Internet, I suppose.

Senator Dallaire: The link between Veteran Affairs Canada and National Defence started with Ms. Violet Parker and Lieutenant-Colonel R.G. MacLellan in 1998. We have been at it for 12 years.

Are the military medical records transferred automatically into the computer system of Veterans Affairs Canada at your level and at Charlottetown?

Ms. Bastien: We have had access to medical records for a number of years. VAC has staff in the medical clinic whose job is to photocopy medical records that we require and request. We are working on developing the interface because military records are being digitized at DND. In the next couple of months, we will be able to access the electronic medical records of VAC members.

Senator Dallaire: You are able to look at a file to determine the reason for the demand. However, other materials have not been considered so you have to go back into the file and recopy. Do I understand correctly that you will be able to absorb a full digitized medical file into the system at Veteran Affairs Canada in the near future?

Ms. Bastien: Until four years ago, the request would select specific parts of the document. For the last four years, if my memory serves correctly, we have been photocopying the entire file so that we have full access.

Lcol Hand : Je ne crois pas pouvoir répondre à cette question.

Le sénateur Meighen : Je ne vous blâme pas. Seuls les militaires peuvent le faire.

Le sénateur Day : De nombreux vétérans âgés vivent dans la région de Saint John. L'ancien bureau des Anciens combattants avait donc une importante clientèle dans la région métropolitaine.

Le sénateur Meighen : Même après la création de la base de Gagetown après la guerre?

Le sénateur Day : Oui.

Le sénateur Meighen : N'importe lequel des témoins peut répondre à cette question. Quelle est votre plus grand problème en ce moment? Quelles mesures prendriez-vous si vous aviez des pouvoirs illimités?

Mme Matos : Notre plus grand défi est de trouver un juste équilibre entre la prestation de services à nos anciens combattants traditionnels, en essayant de répondre à leurs besoins à mesure qu'ils vieillissent, et la prestation de services à nos jeunes vétérans, dont certains n'ont que 18 ans. Nous nous attaquons à ce problème. Nous examinons notre modèle de prestation de services, notre technologie et nos moyens d'interaction avec nos clients. Ceux-ci ont accès à tous les médias sociaux, comme Facebook, mais nous n'avons pas un matériel technique adéquat pour les servir dans ce domaine. Nous essayons de moderniser nos services. Dans notre région, c'est le problème le plus important que nous ayons en essayant de répondre aux besoins de nos clients.

Le sénateur Meighen : Je suppose que certains de vos clients les plus âgés n'utilisent pas Internet.

Le sénateur Dallaire : Le lien entre Anciens combattants Canada et la Défense nationale a commencé avec Mme Violet Parker et le Lcol R.G. MacLellan en 1998. Il existe donc depuis 12 ans.

Les dossiers médicaux militaires sont-ils automatiquement transférés dans le système informatique d'Anciens combattants Canada à votre niveau et à Charlottetown?

Mme Bastien : Nous avons accès aux dossiers médicaux depuis un certain nombre d'années. ACC a du personnel dans la clinique qui photocopie les dossiers médicaux dont nous avons besoin. Nous nous occupons du développement de l'interface parce que les dossiers militaires sont numérisés au MDN. Nous serons en mesure d'accéder aux dossiers médicaux électroniques des anciens combattants dans les deux prochains mois.

Le sénateur Dallaire : Vous avez la possibilité d'examiner un dossier pour déterminer le motif de la demande. Toutefois, comme d'autres documents n'ont pas été pris en considération, vous devez reprendre le dossier et faire des copies. Ai-je bien compris que vous aurez la possibilité dans un proche avenir de verser un dossier médical numérisé complet dans le système informatique d'Anciens combattants Canada?

Mme Bastien : Il y a quatre ans, nous ne disposions que de certaines parties du document. Depuis, si je me souviens bien, nous photocopions le dossier entier pour avoir accès à tous les éléments.

Senator Dallaire: You mentioned the challenge of operating two charters — the old charter, which still has growing pains, and a new charter.

What formal training have you and your staff received in order to fully comprehend the complexities of the new charter, assess the contracts you need for retraining and rehabilitation and comprehend the dimension of the injury scale. In particular, I wonder whether the operational stress injury clients are supported when trying to fill out all the forms or are they on their own to do that.

Ms. Matos: In response to your question on formal training, it is quite a transition from the old charter to the new charter. Starting in fall 2005, all our front line staff, including regional staff, went through a stringent set of training modules that included not only the history around military culture and information about the typical medical conditions but also operational stress injuries, information on the New Veterans Charter legislation, the policies, business processes, and the rehabilitation models. These were important to all of our staff because they were shifting significantly. After that initial training was complete, about mid-2006, we recognized that we needed to build additional modules for the staff, which included a refresher of all the information I just shared. As well, we needed to deliver training in areas such as applied suicide intervention and motivational interviewing. We need to know how to engage a challenging client who might not be ready to work with the department and who might have too many issues, psychiatric, physical or other, that prevent them from working with VAC. All of that training has occurred. In 2006, our statement of qualifications for hiring our case managers also changed. Currently, all our case managers must have a degree in social work or psychology or other related field, plus experience in case management. We have gone to that extent to ensure that our front line workers, who work most intensively with our clients, have the best possible skill sets and competencies to work with our clientele. However, at this time not all of our case managers have those skills sets. We know that there is still work to be done, and the department is working on our capacity to case manage, which includes supporting our case managers. Ms. Bastien spoke earlier to the role of the clinical consultant. That position offers support, coaching and professional practice supervision of front line workers.

Those are some of the things we have done. We recognize that individuals you referred to with operational stress injuries require more intensive support. The role of the case manager is to work with that individual and his or her family to help them to build the supports they require.

Senator Dallaire: We no longer need bulletproof glass counters because we are doing more training. Do you think that because of the continued complexity, you need a training establishment to

Le sénateur Dallaire : Vous avez parlé de la difficulté d'appliquer deux chartes, l'ancienne, qui pose encore des problèmes, et la nouvelle.

Quelle formation officielle avez-vous reçue, vous-même et les membres de votre personnel, pour comprendre pleinement tous les aspects complexes de la nouvelle charte, évaluer les contrats dont vous aurez besoin pour le recyclage et la réadaptation et bien saisir les dimensions de la liste des blessures. Je me demande en particulier si les clients atteints de blessures de stress opérationnel reçoivent de l'aide pour remplir tous les formulaires ou bien s'ils doivent s'en occuper tout seuls?

Mme Matos : Pour répondre à votre question concernant la formation officielle, je dois dire qu'il a fallu faire toute une transition pour passer de l'ancienne à la nouvelle charte. Depuis l'automne 2005, tout notre personnel de première ligne, y compris les employés régionaux, a dû suivre un ensemble strict de modules de formation, qui comprenait non seulement l'histoire et la culture militaires ainsi que des renseignements sur les conditions médicales types, mais aussi les blessures de stress opérationnel, de l'information sur les mesures législatives, les politiques et les processus opérationnels relatifs à la Nouvelle Charte des anciens combattants et les modèles de réadaptation. Ces connaissances étaient importantes pour tous les membres de notre personnel parce qu'elles évoluaient sensiblement. À la fin de la formation initiale, vers le milieu de 2006, nous avons reconnu qu'il fallait concevoir des modules supplémentaires comprenant un rappel de tous les renseignements que je viens de mentionner. Nous avons également compris qu'il était nécessaire de donner de la formation dans des domaines tels que les techniques d'intervention face au suicide et les techniques d'entrevue de motivation. Nous devons savoir comment traiter avec un client récalcitrant qui n'est pas prêt à collaborer avec le ministère parce qu'il a trop de problèmes psychiatriques, physiques et autres. Toute cette formation a déjà été donnée. En 2006, notre énoncé de qualités pour l'embauche de nos gestionnaires de cas a également changé. À l'heure actuelle, tous nos gestionnaires de cas doivent avoir un diplôme en travail social, en psychologie ou dans un domaine connexe ainsi que de l'expérience en gestion des cas. Nous sommes allés aussi loin pour nous assurer que nos travailleurs de première ligne, qui ont les contacts plus étroits avec les clients, possèdent les meilleures compétences possible. Toutefois, nos gestionnaires de cas n'ont pas encore tous ces compétences. Nous savons qu'il nous reste du travail à faire. Le ministère s'occupe de renforcer notre capacité de gestion des cas, qui comprend aussi le soutien des gestionnaires de cas eux-mêmes. Mme Bastien a parlé tout à l'heure du rôle du consultant clinique. Le titulaire de ce poste offre des services de soutien et d'assistance professionnelle aux travailleurs de première ligne et s'occupe aussi de leur supervision.

Voilà certaines des choses que nous avons faites. Nous comprenons que les personnes, que vous avez mentionnées, ayant des blessures de stress opérationnel ont besoin d'un soutien intensif. Le gestionnaire de cas travaille avec eux et avec leur famille pour les aider à trouver les appuis dont ils ont besoin.

Le sénateur Dallaire : Nous n'avons plus besoin de vitres antiballes parce que nous donnons maintenant plus de formation. Avez-vous l'impression, à cause de la complexité croissante, que

formally run people through the training processes? More and more families are being recognized under the New Veterans Charter because it has a strong emphasis on families. Yet, we have not heard much about how that side has evolved. Perhaps they do not want to engage even though they have the right to services. Do we need more capabilities, beyond a crash program, to engage them in the available processes?

Ms. Matos: We have considered options in terms of how to keep our staff trained, which will be an internal challenge. We work with local universities and any other resources available in the various offices that are cost effective to link with the community partners. I have a team of health professionals at my regional office that include rehab officers, mental health officers and nursing and medical professionals. They provide support and consultation to the front line workers. The case managers have access to those supports. We have a mirror image in head office that offers support as well. Our staff has the ability to connect with the individuals they might need to work through complex cases. Your point is taken that we need to do more work with regard to staff that might not have the competencies to which you refer.

Senator Dallaire: They will acquire more experience.

[Translation]

Senator Dallaire: I have an example. Take the case of a reservist in Matane who thinks he has a problem that calls for his case to be looked at by Veterans Affairs. He is still a Class A reservist. Does he have to go through his unit, through the militia brigade or the militia headquarters? Does he go directly to Valcartier? What instrument will give this individual all the information he needs in order to get care? I am using Matane, but there are several other places.

Ms. Bastien: There are several mechanisms that can be used and he will be able to receive the help he needs. He can go through his chain of command. We regularly make presentations to reserve commanders so they are well informed about the services offered and what we can do for reservists. Or he can visit a district officer, whether in Campbellton or Valcartier.

Senator Dallaire: Does he have to pay for the service out of pocket?

Ms. Bastien: Yes. He can also start by calling the 1-800 number if he doesn't want to go through his chain of command. He can also go to our Internet site. And he can also go and see the Legion. I know there is a very active service officer in the Rimouski area who is very familiar with our programs, and who can refer and guide him in his efforts to get in contact with us.

[English]

Senator Dallaire: Does the reservist get engaged?

vous avez besoin d'un établissement pouvant donner au personnel la formation officielle nécessaire? De plus en plus de familles sont reconnues dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants, qui insiste beaucoup sur la famille. Pourtant, nous n'avons pas entendu grand-chose à ce sujet. Peut-être les familles hésitent-elles à prendre contact avec vous, même si elles ont droit aux services. Avons-nous besoin de plus de capacité, au-delà d'un programme intensif, pour les renseigner sur les services disponibles?

Mme Matos : Nous avons examiné les possibilités qui s'offrent pour assurer la formation du personnel, qui constitue un défi interne. Nous collaborons avec les universités locales et recourons aux autres ressources disponibles dans les différents bureaux afin de trouver des moyens économiques d'établir des liens avec les partenaires communautaires. À mon bureau régional, j'ai une équipe de professionnels de la santé comprenant des spécialistes en réadaptation et en santé mentale, des médecins et des infirmières. Ils appuient les travailleurs de première ligne et se tiennent à leur disposition pour des consultations. Les gestionnaires de cas ont également accès aux membres de l'équipe. Nous avons la même chose à l'administration centrale, qui offre également du soutien. Les membres de notre personnel ont la possibilité de joindre les personnes dont elles ont besoin pour régler les cas complexes. Nous nous rendons compte, comme vous l'avez dit, que nous avons besoin d'en faire davantage dans le cas des membres du personnel qui n'ont peut-être pas encore les compétences que vous avez mentionnées.

Le sénateur Dallaire : Ils vont acquérir de l'expérience.

[Français]

Le sénateur Dallaire : J'ai un exemple. Prenons un réserviste, à Matane, qui croit avoir un problème qui mérite qu'on regarde son dossier des Anciens Combattants. Il est encore réserviste dans la classe A. Est-ce qu'il doit passer par son unité, par la brigade de la milice ou par le quartier général de la milice? Est-ce qu'il se dirige directement à Valcartier? Quel est l'instrument par lequel cet individu pourra avoir toute l'information dont il a besoin afin d'être suivi? J'utilise Matane, mais il y a plusieurs autres endroits.

Mme Bastien : Il y a plusieurs mécanismes qui peuvent être utilisés et il pourra recevoir l'aide dont il a besoin. Il pourra passer par sa chaîne de commandement. On fait régulièrement des présentations aux commandants de réserve pour qu'ils soient bien informés des services offerts et de ce qu'on peut faire pour les réservistes. Ou encore, il peut visiter un bureau de district, que ce soit à Sainte-Foy, à Campbellton ou à Valcartier.

Le sénateur Dallaire : Doit-il payer ce service de sa poche?

Mme Bastien : Oui. Il peut aussi, dans un premier temps, appeler le numéro 1-800 s'il ne veut pas passer par sa chaîne de commandement. Il peut aussi passer par notre site Internet. Il peut également aller voir la légion. Je sais qu'il y a un officier d'entraide très actif dans le coin de Rimouski qui connaît très bien nos programmes et qui peut l'aiguiller et l'accompagner lors de sa démarche pour entrer en contact avec nous.

[Traduction]

Le sénateur Dallaire : Prend-on contact avec les réservistes?

Lt.-Col. Hand: Yes, they do.

Senator Dallaire: If injured, does the reservist stay on full employment and salary?

Lt.-Col. Hand: It depends on the contract. We can carry a class B reservist if the injury is not mission related for a number of months until he establishes himself elsewhere. Class A reservists are more problematic because of parameters in their terms of service. If a class B reservist was on service overseas, and the injury is directly attributable to service in Afghanistan, it is much easier to facilitate because a reserve compensation package can be applied.

The class A, class B, class C side of the house is problematic because the terms of service limit what benefits he can access. However, we have all classes coming through our door. We try to help them as best we can and to point them in the right direction.

Senator Day: My question has been answered in large part. I was interested to talk about the transition from traditional veterans and the Veterans Affairs offices. We are all probably familiar with offices like that in Saint John, New Brunswick where individual case managers had a list of veterans and their families that they kept an eye on. They dealt with VIP or pension issues and transition of the veterans into hospitals or nursing homes.

You now have a new realm of responsibilities. Ms. Matos described training done in the western region. Has new staff been hired? How do you maintain the case management role and ensure that traditional veterans are not forgotten, although that caseload is decreasing? Is new staff with new academic qualifications replacing existing case workers? How do you manage that transition?

Ms. Matos: The training I discussed applies to all of Canada.

The issue you refer to is an operations issue in how district operations provide an equal level of service to traditional and new clients. Robert Cormier may be better situated to speak to that issue because he manages those operations.

Mr. Cormier: It is a challenge to maintain a high level of quality service for our traditional veterans while, as you said, the new generation of veterans require an entirely new skill set for staff.

People came to our department years ago with a desire to work with aging veterans. They came with a certain skill set and knowledge. They are now confronted with the reality that their caseloads of senior veterans are declining, and they have to shift into another mode of interventions.

Lcol Hand : Oui.

Le sénateur Dallaire : Si un réserviste est blessé, garde-t-il son emploi et son plein salaire?

Lcol Hand : Cela dépend du contrat. Nous pouvons nous occuper des réservistes de classe B pendant un certain nombre de mois si leur blessure n'est pas liée à une mission, jusqu'à ce qu'ils puissent s'établir ailleurs. Le cas des réservistes de classe A est plus problématique à cause de leurs conditions de service. Si un réserviste de classe B affecté outre-mer subit une blessure directement attribuable à son service en Afghanistan, il est beaucoup plus facile de s'occuper de lui parce qu'il peut se prévaloir du régime de rémunération de la réserve.

Dans les classes A, B et C, il peut y avoir des difficultés parce que les conditions de service limitent les avantages auxquels le réserviste peut avoir accès. Toutefois, nous nous occupons de réservistes de toutes les classes. Nous essayons de notre mieux de les aider et de les orienter vers les services compétents.

Le sénateur Day : Vous avez déjà répondu à une bonne part de ma question. Je voulais parler de la transition entre les vétérans traditionnels et les plus jeunes ainsi que des bureaux des Anciens combattants. Je suppose que nous connaissons tous des bureaux comme celui de Saint John, au Nouveau-Brunswick, où des gestionnaires de cas ont chacun une liste de vétérans et de membres de leur famille dont ils s'occupent, notamment en ce qui concerne le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, les pensions et l'admission dans les hôpitaux ou les foyers pour personnes âgées.

Vous avez maintenant une foule de nouvelles responsabilités. Mme Matos a parlé de la formation dans la région de l'Ouest. A-t-on engagé de nouveaux employés? Comment arrivez-vous à maintenir les fonctions de gestion de cas en veillant à ne pas oublier les vétérans traditionnels malgré la diminution de leur nombre? Y a-t-il de nouveaux employés répondant aux nouvelles normes de compétence qui remplacent les gestionnaires actuels de cas? De quelle façon gérez-vous la transition?

Mme Matos : La formation dont j'ai parlé s'applique à tout le Canada.

Vous avez soulevé une question opérationnelle liée à la façon dont les districts veillent à dispenser des services d'un niveau égal aux clients traditionnels comme aux nouveaux clients. Robert Cormier est probablement mieux placé que moi pour en parler parce qu'il gère lui-même ces opérations.

M. Cormier : Il est difficile de continuer à assurer un service de qualité à nos vétérans traditionnels tout en nous occupant, comme vous l'avez dit, de la nouvelle génération d'anciens combattants qui a besoin d'un personnel possédant des compétences très particulières.

Il y a quelques années, les gens qui venaient travailler dans notre ministère souhaitaient aider des anciens combattants âgés. Ils avaient un certain ensemble de connaissances et de compétences. Ils doivent maintenant affronter une nouvelle réalité : leur clientèle de vétérans âgés diminue, et ils doivent passer à de nouveaux modes d'intervention.

To put it bluntly, some staff have chosen not to make that shift. That is okay and it is something we have to address. Managers must communicate with our staff to ensure they are at the right place to give the service we expect them to give. Some staff have chosen to leave because they are not interested in continuing. Other staff decided to take up the challenge, even in mid-career, and to gain the skill sets they lack through their own initiative and the training offered by the department.

The situation is dynamic and evolving. We look at our client profile, the difference between traditional and young veterans, and the challenges that profile poses. Internally, our staff has that similar challenge. Older staff are, perhaps, more interested in working with traditional veterans. Newer staff are, perhaps, more skilled and interested in working with rehabilitation and those kinds of issues.

That is a daily challenge for the department.

Senator Day: Are you allowing this transition to happen by attrition through retirement and departures or was there a major realignment where it was suggested to some people that they find work elsewhere and you hired new people?

Mr. Cormier: The situation varies across the country. In my office in Montreal, we have been able to manage through attrition or by people coming to the conclusion that they want to work in another area. We have not had to take a more aggressive approach.

That luxury of attrition may not be possible in other areas of the country. Western and Atlantic Canada may have offices where they have to be more direct.

Ms. Matos: Operations are exactly as Mr. Cormier indicated in the western region. Where an office in the west has available capacity, we have used a concept we call service without borders. Staff from an office that has capacity will support another office that perhaps lacks in a particular capacity. We have managed the transition in that way and it has worked well. This approach is more challenging with case management.

However, this form of case management has worked well in British Columbia. The Victoria office has the second highest volume of New Veterans Charter clients and clients on rehabilitation. The office has a shortage of staff, and it has received support from the Vancouver district office and the British Columbia interior office, which have excess capacity.

To an extent, the service without borders concept works. It allows us to manage ourselves through a period while we try to deal with changing dynamics with our traditional client population decreasing and additional clientele from the New Veterans Charter.

Pour dire les choses carrément, certains employés ont décidé de ne pas faire la transition. Nous nous en accommodons, mais nous devons quand même réagir. Les gestionnaires doivent communiquer avec les employés pour s'assurer qu'ils sont affectés au bon endroit et peuvent donner les services attendus d'eux. Certains ont décidé de partir parce qu'ils ne souhaitent pas continuer. D'autres préfèrent relever le défi, même à mi-carrière, en essayant d'acquérir les compétences qui leur manquent de leur propre initiative et grâce à la formation offerte par le ministère.

La situation évolue. Nous examinons le profil de notre clientèle, la différence entre les vétérans jeunes et âgés et les difficultés que cela occasionne. Sur le plan interne, notre personnel est confronté aux mêmes défis. Les employés les plus âgés aiment mieux travailler avec les vétérans traditionnels. Les nouveaux membres du personnel ont probablement davantage de compétences et préfèrent s'occuper de réadaptation et de services du même ordre.

C'est un défi quotidien pour le ministère.

Le sénateur Day : Faites-vous la transition en comptant sur l'attrition, c'est-à-dire les retraites et les départs, ou bien avez-vous entrepris une grande réorganisation dans le cadre de laquelle vous suggérez à certaines personnes de se trouver du travail ailleurs et engagez de nouveaux employés?

M. Cormier : La situation varie d'un endroit à l'autre du pays. Dans mon bureau de Montréal, nous avons pu gérer la situation grâce à l'attrition et au fait que certaines personnes ont elles-mêmes abouti à la conclusion qu'il serait préférable pour elles de travailler ailleurs. Nous n'avons pas eu à prendre des mesures plus énergiques.

D'autres régions du pays ne peuvent pas se payer le luxe de s'en remettre à l'attrition. Dans l'Ouest comme dans le Canada atlantique, les gestionnaires de certains bureaux doivent intervenir d'une façon plus directe.

Mme Matos : La situation dans la région de l'Ouest est exactement celle que vient de décrire M. Cormier. Lorsqu'un bureau de la région a des capacités suffisantes, nous avons eu recours à un concept que nous appelons « service sans frontières » : le personnel des bureaux ayant des capacités appuie celui d'un autre bureau qui manque de certaines compétences. C'est ainsi que nous avons géré la transition, et cela a bien marché. Cette approche occasionne cependant des difficultés en ce qui concerne la gestion des cas.

Toutefois, cette forme de gestion des cas a donné de bons résultats en Colombie-Britannique. Le bureau de Victoria se classe deuxième sur le plan du nombre de clients à desservir dans le cadre de la Nouvelle Charte des anciens combattants et de clients en réadaptation. Le bureau connaît une pénurie de personnel et reçoit de l'aide du bureau de district de Vancouver et de celui de l'intérieur de la Colombie-Britannique, qui ont des capacités excédentaires.

Le concept du service sans frontières fonctionne dans une certaine mesure. Il nous permet de nous en sortir dans une période en évolution constante, avec une clientèle traditionnelle en baisse et une clientèle plus jeune relevant de la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Senator Day: Although the committee is focusing on the New Veterans Charter and we are interested to learn how it is being implemented, it is also important to us and to Canadians that traditional veterans are not lost in this transition. We do not want to see all of your focus go to training for the New Veterans Charter. I know you are not doing that, but it is important that we put this on the record.

My second question pertains to how you handle situations. Consider a situation where a person in the military has been injured. He ends up in a hospital that may not be anywhere near where his unit is lodged. His family may be in different places — some may be on a base with access to a family resource centre, but the extended family certainly would not all be there.

Do you exchange best practices across the country? How do you ensure that individuals get the needed support at this critical time when he or she has just returned to Canada and is in hospital?

Lt.-Col. Hand: The member is still serving so he is within the realm of the military chain of command.

Senator Day: Yes.

Lt.-Col. Hand: He would not come to a JPSU or be seen by a JPSU until Canadian Forces health authorities place him under medical restrictions of some sort. Those restrictions will determine whether his recovery will be a certain length in terms of him still being carried by his unit and returning to work in his unit in his original capacity.

If the restrictions look like they might take longer, a decision is made by the chain of command and the local base surgeon to determine where that recovery would best be facilitated. Such a decision could see the member being posted to the local JPSU, taken out of the line unit, where he has nothing to do but follow his recovery aspects of returning to health and then into a return-to-work program.

If the medical restrictions are such that the member should be sent to another location in the country because that is where his family support network is or where it better supports him, we move that member there. We have a number of young private soldiers with no immediate family other than their parents getting hurt from one of the operational bases, Petawawa in particular, where the recommendation was that the young man be sent to New Brunswick to be closer to his mother and father. We do that. However, it is predicated on the medical assessment, how long the recovery takes, and the start point.

Senator Day: Let us talk about that front time. The early time is very important in terms of family support.

Lt.-Col. Hand: There are benefit packages from within the DCSM organization to allow spouses to travel to the hospital.

Senator Day: Who follows up on that?

Le sénateur Day : Bien que le comité concentre son étude sur la Nouvelle Charte des anciens combattants et souhaite se renseigner sur la façon dont elle est mise en œuvre, nous croyons qu'il est également important, aussi bien pour nous que pour l'ensemble des Canadiens, que les vétérans traditionnels ne soient pas oubliés dans cette transition. Nous ne voulons pas que vous consacriez toute votre énergie à la formation liée à la nouvelle charte. Je sais que vous ne le faites pas, mais il est important de le mentionner.

Ma seconde question porte sur la façon dont vous vous occupez de certaines situations. Considérez le cas d'un militaire qui est blessé. Il reçoit des soins dans un hôpital qui est très éloigné du siège de son unité. Sa famille peut vivre à un endroit différent. Certains membres de la famille peuvent résider dans une base où ils ont accès à un centre de ressources pour les familles, mais les membres de la famille étendue ne sont sûrement pas tous là.

Échangez-vous des pratiques exemplaires partout dans le pays? Comment veillez-vous à ce que chaque militaire blessé obtienne le soutien nécessaire à ce moment critique, une fois rentré au Canada et admis dans un hôpital?

Lcol Hand : Le militaire demeure en service actif et relève donc de la chaîne de commandement.

Le sénateur Day : Oui.

Lcol Hand : L'UISP ne s'occuperait pas de lui tant que les autorités de la santé des Forces canadiennes ne lui auraient pas imposé des restrictions médicales d'une forme ou d'une autre. Ces restrictions déterminent si son rétablissement prendra un certain temps, s'il sera maintenu dans son unité et s'il pourra reprendre les fonctions qu'il y exercerait.

Si les restrictions indiquent que la période de rétablissement sera assez longue, la chaîne de commandement et le médecin-chef de la base décident de l'endroit où le militaire pourra le mieux se rétablir. Il pourrait alors être retiré de son unité pour être affecté à l'UISP locale, où il n'aura rien d'autre à faire qu'à suivre les traitements prescrits pour retrouver la santé, en attendant d'être inscrit à un programme de retour au travail.

Si les restrictions médicales sont telles que le militaire doit être envoyé à un autre endroit du pays parce que c'est là que se trouve son réseau de soutien familial ou qu'il peut recevoir les meilleurs soins, nous nous occupons du déplacement. Nous avons un certain nombre de jeunes soldats blessés venant d'une base opérationnelle, particulièrement Petawawa, qui n'ont d'autre famille que leurs parents. La décision prise était de les envoyer au Nouveau-Brunswick pour les rapprocher de leur père et de leur mère. Nous nous occupons de ces militaires. Toutefois, les choses dépendent de l'évaluation médicale, de la durée du rétablissement et du point de départ.

Le sénateur Day : Parlons des premiers stades au cours desquels le soutien de la famille très important.

Lcol Hand : La DGSB offre des prestations pour payer le voyage du conjoint qui va rendre visite au militaire à l'hôpital.

Le sénateur Day : Qui est-ce qui s'occupe des démarches?

Lt.-Col. Hand: The request will normally come through the chain of command to JPSU, which accesses it almost immediately. There are padre funds and base commander emergency funds; there are a number of mechanisms out there to provide that service at the start point.

We hold the purse strings inside DCSM to get the people over to the hospitals in Germany, and we do that as required on a regular basis.

Senator Day: This committee visited that hospital. It was a very good one.

Senator Wallin: We talked a little earlier on today and in other sessions too about the inclusion of families. It is one thing to deal with a CF member who returns with PTSD, but often the family members themselves have the same or related mental injuries. My understanding is they are required to seek their care and treatment in the community, not through the base or through any other system.

It seems obvious that, on one level, you would want them to be able to go onto the base. In the first place, many families do not live on the base so they might be connected, but I wonder about the implications of that down the road. If there were to be ongoing treatment or claims, this becomes a new financial issue.

Lt.-Col. Hand: It is problematic. The Canadian Forces health system does not treat spouses or family members. Other NATO countries do, but we do not.

The capacity of the clinic in Gagetown to accept that responsibility would be problematic. It is overworked as it is. That is compounded by the fact that, in a lot of areas, military families transferring across the country have to change medical cards, there is a waiting period between provincial jurisdictions and finding family doctors in new locations is difficult. It is still up to that family to have that.

We will still take them through the door and try to provide whatever services we can. Sometimes, it is easier because we are networked and we have the points of contact. If the family is not familiar with what is available to them, we can point them in the right direction. However, accessing Department of National Defence services is not done.

[Translation]

Senator Pépin: Ms. Bastien, if I understand correctly, you are saying that in the Quebec region we had a higher percentage, about 14 per cent, as compared to the rest of the country, of young veterans with mental health problems.

Is that because they are younger when they enrol in the Armed Forces? Given that you have more people who have these problems, do you have the support services needed to meet demand?

Ms. Bastien: I am going to clarify, I referred to the Quebec City district and when I talk about the clientele, I am not talking only about people who are in the Forces who have served in

Lcol Hand : La demande passe ordinairement par la chaîne de commandement pour atteindre l'UISP, qui s'en occupe immédiatement. Les aumôniers et les commandants des bases disposent de fonds d'urgence. Il y a un certain nombre de mécanismes permettant de donner ce service au point de départ.

Nous contrôlons, à l'intérieur de la DGSB, les fonds destinés à payer le voyage des conjoints jusqu'aux hôpitaux en Allemagne. Nous le faisons régulièrement, chaque fois que cela est nécessaire.

Le sénateur Day : Le comité a visité cet hôpital. Il est vraiment très bon.

Le sénateur Wallin : Nous avons parlé, un peu plus tôt aujourd'hui et au cours d'autres réunions, de l'intégration des familles. C'est une chose de traiter les militaires qui rentrent atteints du trouble de stress post-traumatique, mais il arrive souvent que des membres de la famille souffrent du même trouble ou d'affections mentales connexes. Je crois savoir qu'ils doivent alors obtenir des soins dans la collectivité, et non par l'entremise de la base ou dans le cadre d'un autre système.

Il semble évident que, d'une part, vous voudriez voir les membres de la famille installés dans la base. Par ailleurs, bien des familles ne vivent pas dans la base. Je me demande quelles sont les conséquences plus tard. De longs traitements et des réclamations pourraient occasionner des problèmes financiers.

Lcol Hand : C'est un problème. Le système de santé des Forces canadiennes ne traite pas les conjoints et les membres de la famille. Cela se fait dans d'autres pays de l'OTAN, mais pas chez nous.

Il serait difficile pour la clinique de Gagetown d'assumer cette responsabilité. Sa charge de travail est déjà lourde en ce moment. La situation est compliquée par le fait que, dans beaucoup de régions, les familles des militaires affectés à d'autres bases doivent se procurer de nouvelles cartes de santé, observer une période d'attente pour se prévaloir des services de santé d'une autre province et trouver un nouveau médecin de famille, ce qui peut être difficile. Il incombe néanmoins aux familles de le faire.

Nous nous occupons quand même des familles et essayons de leur fournir autant de services que possible. C'est parfois relativement facile pour nous parce que nous avons des réseaux et des points de contact. Si la famille ne connaît pas la région, nous pouvons l'orienter vers les services compétents. Toutefois, elle n'a pas accès aux services de la Défense nationale.

[Français]

Le sénateur Pépin : Madame Bastien, si j'ai bien compris, vous dites que dans la région du Québec, nous avions un pourcentage plus élevé, environ 14 p. 100, comparativement au reste du pays, de jeunes vétérans qui souffrent de problèmes de santé mentale,

Est-ce parce qu'ils sont plus jeunes lorsqu'ils s'engagent dans les Forces armées?   tant donné que vous avez plus de personnes qui souffrent de ces problèmes, avez-vous les services de soutien nécessaires pour répondre à la demande?

Mme Bastien : Je vais préciser, j'ai fait référence au district de Québec et lorsque je parle de la clientèle, je ne parle pas seulement de ceux qui sont dans les Forces ou ceux qui ont servi en

Afghanistan. Often, members of the military who are released from Valcartier will tend to stay around Valcartier. That percentage includes people who served eight or 10 years ago, and who have been released, but are clients.

But there is a trend. When we look at the profiles for the clientele near a base like Petawawa, Valcartier or Edmonton, there is an impact on the percentage of the clientele who have a mental health problem in comparison with other district offices where they don't have many clients who are former military or veterans of the Canadian Forces.

We also have a network of mental health clinics. They exist across the country, and there is one in Quebec City, between Valcartier and Sainte-Foy, which has been operational since 2004. When a client has a file at the clinic, the OST clinic can offer services to the wife and family. We also work with community organizations and the Legion to identify resources, to a network of resources that the family can deal with.

[English]

Senator Meighen: One of the areas of the New Veterans Charter we have had some conflicting testimony on is the pros on cons of the lump-sum payment as opposed to periodic payments, in the event of a serious injury. We realize that the lump-sum payment comes along with the whole suite of other benefits available to the injured person.

What financial counselling are you able to provide, if any, upon receipt of that money? Can you do it yourself, contract it out, or do you do any of that?

Ms. Matos: One of our suites of programs within the New Veterans Charter is financial benefits counselling. It provides up to \$500 for the member to seek financial counselling as to how to finance the funds that he receives from the departments in order to use it wisely. That is currently available to individuals who receive the lump sum disability award.

Senator Meighen: Has there been a reasonable take-up on that?

Ms. Matos: To this point, no. Part of the reason is that there are a lot of financial companies out there — banks and other institutions — that provide that type of counselling, usually free of charge. Therefore, we have not seen a huge uptake. I do not have the statistics available, though.

[Translation]

Senator Dallaire: I know the work you do in Quebec. You have really been in the vanguard in several areas. A client who goes to your clinics must be a patient who is already stabilized and be at a stage where they are able to participate in a care program, and not clients in crisis. Clients in crisis go to civilian hospitals. Is follow-up done from the civilian hospitals, and do you take them at some stage? For example, patients in Sainte-Anne de Bellevue are

Afghanistan. Souvent, les militaires libérés de Valcartier auront tendance à rester autour de Valcartier. Dans ce pourcentage, ce sont des gens qui ont servi, il y a huit ou dix ans, et qui ont été libérés, mais qui sont des clients.

Toutefois, il y a une tendance. Lorsqu'on regarde les profils de la clientèle à proximité d'une base comme Petawawa, Valcartier ou Edmonton, il y a une incidence sur le pourcentage de la clientèle qui a une problématique sur le plan de la santé mentale par rapport à d'autres bureaux de district où ils n'ont pas beaucoup de clients d'anciens militaires ou de vétérans des Forces canadiennes.

On a aussi un réseau de cliniques de santé mentale. Il y en a, un peu partout au pays, dont une à Québec, entre Valcartier et Sainte-Foy, qui est opérationnelle depuis 2004. Lorsqu'un client a un dossier à la clinique, la clinique de TSO peut offrir des services à la conjointe et à la famille. On travaille aussi avec les organisations communautaires, et avec la légion sur le plan de l'identification des ressources à un réseau de ressources avec lequel la famille peut faire affaires.

[Traduction]

Le sénateur Meighen : Nous avons reçu des témoignages contradictoires sur un aspect de la Nouvelle Charte des anciens combattants, à savoir les avantages et les inconvénients du paiement forfaitaire, par opposition aux versements périodiques, en cas de blessures graves. Nous comprenons que le paiement forfaitaire est assorti de toute une série d'autres avantages pour le militaire blessé.

Quels conseils financiers pouvez-vous offrir aux bénéficiaires lorsqu'ils reçoivent cet argent? Pouvez-vous donner vous-même ces conseils ou bien recourez-vous aux services d'experts extérieurs? Offrez-vous des services quelconques?

Mme Matos : Les conseils financiers font partie de l'ensemble d'avantages prévus dans la Nouvelle Charte des anciens combattants. L'intéressé peut obtenir un montant maximal de 500 \$ pour consulter un conseiller financier sur le placement des fonds qu'il a reçus. Cet avantage est actuellement offert aux personnes qui obtiennent une indemnité forfaitaire d'invalidité.

Le sénateur Meighen : Est-ce que beaucoup de gens se sont prévalus de ce service?

Mme Matos : Non, pas jusqu'ici. C'est en partie parce que beaucoup de banques et d'institutions financières offrent des conseils financiers, souvent gratuitement. Par conséquent, peu de gens se sont prévalus du service. Je n'ai cependant pas de statistiques à ce sujet.

[Français]

Le sénateur Dallaire : Je connais le travail que vous avez fait au Québec. Vous avez été vraiment avant-gardistes dans plusieurs domaines. Le client, qui va à vos cliniques, doit être un patient déjà stabilisé et être à un stade d'être en mesure de faire partie d'un programme de soins et non des clients en crise. Les clients en crise se retrouvent dans les hôpitaux civils. Le suivi se fait-il à partir des hôpitaux civils et là, vous les prenez à un certain stade? Les

followed up in the same way as patients at the CHUL. Do you anticipate having the capacity to do that in future?

Ms. Bastien: The client will be followed up by a case manager, a member of the district office personnel. If he is in treatment or follow-up at a clinic, there will be interaction between the clinic personnel and the district office personnel to follow up on the client.

Certainly if there is an episode or crisis that calls for acute care, we can't substitute for the provincial system. That type of care is under provincial jurisdiction.

If, for one reason or another, he is followed up or is hospitalized for some time in order to be stabilized, at that point we work in cooperation with the hospital personnel, the social worker and the attending physician, to determine what the individual will need, when he leaves the hospital, in terms of follow-up.

Senator Dallaire: But if he is a reservist outside the army who falls ill and is in a crisis, and he is in the civilian system, you can't go and find him. So he will have to find out about your existence in order to get your services.

Ms. Bastien: There is public information work being done; if he is known, we will be informed fairly quickly. But if it is an individual we don't know who has never called on our services, that is more problematic. So we have to work together with the community resources and the provincial system so they know about us.

That is especially the case if the individual is identified as a reservist or a veteran of the Canadian Forces or a member of the Canadian Forces, because for the others who are hospitalized, we are in contact with the CLSCs in Quebec and with the hospitals.

Often, the social workers will contact us to tell us that an individual or a Second World War veteran has been hospitalized. At our end, we check to see whether he is known and what we can do to help him.

The work we have to do, then, is to inform that network that we can also help younger veterans; we also have a suite of programs and services. So that is one of our challenges, to disseminate that information through the provincial network.

[English]

Senator Dallaire: Do you believe collocating your IPSCs with family support centres would be a good idea?

Lt.-Col. Hand: No. We have a family resource centre liaison officer inside the IPSC, and that is sufficient. There are a number of other services provided by the MFRCs, such as daycare, social workers and community centres; it is not a complementary service dealing with the ill and the injured. Having a family resource officer there as one of the service officers inside the IPSC allows us to focus on the ill and injured. This is the model we have chosen.

patients, par exemple, à Sainte-Anne de Bellevue sont suivis de la même façon que ceux au CHUL. Anticipez-vous avoir la capacité de le faire dans le futur?

Mme Bastien : Le client sera suivi par un gestionnaire de cas, un membre du personnel du bureau de district. S'il est en traitement ou en suivi par une clinique, il va y avoir une interaction entre le personnel de la clinique et celui du bureau de district pour suivre le client.

Il est certain que s'il y a un épisode ou une crise qui demande des soins aigus, on ne peut pas se substituer au système provincial. Ce type de soins est sous la juridiction provinciale.

Si, pour une raison ou une autre, il fait l'objet d'un suivi ou est hospitalisé pour un certain temps afin d'être stabilisé, nous travaillons à ce moment-là en coopération avec le personnel de l'hôpital, le travailleur social et le médecin traitant pour savoir, au moment où il quittera l'hôpital, ce dont l'individu aura besoin au niveau du suivi.

Le sénateur Dallaire : Mais s'il s'agit d'un réserviste hors de l'armée qui tombe malade et qui est en période de crise, et qu'il se retrouve dans le système civil, vous vous ne pouvez pas aller le trouver. Il devra donc découvrir votre existence pour obtenir vos services.

Mme Bastien : Il y a un travail de rayonnement qui s'opère; s'il est connu, nous serons informés assez rapidement. Si toutefois c'est un individu qu'on ne connaît pas et qui n'a jamais fait appel à nos services, cela devient plus problématique. Nous devons alors travailler de concert avec les ressources communautaires et le système provincial afin qu'ils nous connaissent.

C'est surtout le cas si l'individu est identifié comme étant un réserviste ou encore un vétéran des Forces canadiennes ou un membre des Forces canadiennes, car pour les autres qui se retrouvent hospitalisés, nous avons des communications avec les CLSC au Québec et les centres hospitaliers.

Souvent, les travailleurs sociaux vont nous contacter pour nous dire qu'un individu ou un ancien combattant de la Seconde Guerre mondiale est hospitalisé. On voit de notre côté s'il est connu ou non et ce que nous pouvons faire pour l'aider.

Le travail que de nous devons alors faire, c'est d'informer ce réseau que nous pouvons aussi aider les vétérans plus jeunes; nous avons aussi une suite de programmes et de services. C'est donc un de nos défis de diffuser cette information à travers le réseau provincial.

[Traduction]

Le sénateur Dallaire : Croyez-vous que ce serait une bonne idée de colocaliser vos CISP dans les centres de soutien des familles?

Lcol Hand : Non. Nous avons dans chaque CISP un agent de liaison du Centre de ressources pour les familles des militaires, ce qui est suffisant. Le centre de ressources offre plusieurs autres services : garde de jour, travailleurs sociaux et centre communautaire. Ce n'est pas un service complémentaire qui s'occupe des malades et des blessés. La présence d'un agent de liaison dans les CISP nous permet de concentrer nos efforts sur les malades et les blessés. C'est le modèle que nous avons choisi.

Senator Dallaire: Right; I think that will have to be reviewed.

Senator Day: Can you tell us what the acronym IPSC stands for?

Lt.-Col. Hand: Integrated Personnel Support Centre, senator.

The Deputy Chair: To follow up on Senator Meighen's question with regard to financial counselling, I understand that VAC supplies not necessarily financial counselling, but financial assistance for a client to get financial counselling somewhere else, up to \$500. Is that correct?

Ms. Matos: That is correct.

The Deputy Chair: Thank you very much, senators, for your questions and thank you, witnesses, for a very frank discussion. We look forward to having you back here again someday soon.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Wednesday, May 12, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:12 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (topic: implementation of the New Veterans Charter).

Senator Tommy Banks (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: Honourable senators, I will now call to order this meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence.

To my immediate right is General Cox, our Library of Parliament analyst; Senator Wallin, the chair of our parent committee, the Standing Senate Committee on National Security and Defence; Senator Nolin; Senator Manning, the deputy chair of this subcommittee; and Senator Day, who has previously been the chair of this subcommittee. To my left is the committee clerk, Kevin Pittman; Senator Meighen, who was for a long time the distinguished chair of this subcommittee; Senator Downe; and Senator Dallaire.

Senator Wallin has a motion to make.

Senator Wallin: I would like to move that the meetings of the Veterans Affairs Subcommittee terminate officially when the bells begin to ring.

The Chair: That is to say at 1:15.

Senator Wallin: Correct.

The Chair: Is there discussion on the motion? All in favour?

Le sénateur Dallaire : D'accord. Je crois qu'il faudra le revoir.

Le sénateur Day : Pouvez-vous nous dire ce que signifie le sigle CISP?

Lcol Hand : Oui, sénateur, c'est le Centre intégré de soutien au personnel.

Le vice-président : Le sénateur Meighen vous a posé une question sur les conseils financiers. J'ai cru comprendre qu'ACC offre, non des conseils financiers, mais une aide financière d'au plus 500 \$ permettant aux clients de consulter des conseillers financiers extérieurs. Est-ce exact?

Mme Matos : C'est exact.

Le vice-président : Merci beaucoup, sénateurs, pour vos questions. Je remercie également les témoins pour cette discussion très franche. Nous espérons vous revoir ici dans un proche avenir.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mercredi 12 mai 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à 12 h 12 pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leur famille (sujet : la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants).

Le sénateur Tommy Banks (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Mesdames et messieurs les sénateurs, bienvenue à cette séance du Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense. Je déclare la séance ouverte.

Immédiatement à ma droite se trouve le général Cox, l'analyste de la Bibliothèque du Parlement; le sénateur Wallin, présidente du comité, soit le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense; le sénateur Nolin; le sénateur Manning, vice-président du sous-comité; et le sénateur Day, qui a déjà présidé le sous-comité. À ma gauche se trouve Kevin Pittman, le greffier du comité; le sénateur Meighen, qui a longtemps été le distingué président du sous-comité; le sénateur Downe; et le sénateur Dallaire.

Le sénateur Wallin veut proposer une motion.

Le sénateur Wallin : J'aimerais proposer que les séances du Sous-comité des anciens combattants prennent officiellement fin lorsque la cloche commence à sonner.

Le président : C'est-à-dire à 13 h 15.

Le sénateur Wallin : C'est exact.

Le président : Y a-t-il des commentaires sur la motion? Tous ceux qui sont pour?

Senator Meighen: I do not know. I have not discussed this with Senator Wallin. I got notification, and I was here last week, and I think the objective is laudable. There are those of us who have to be in the chamber at 1:30 and those of us who can be a little later, depending on one's duties.

It does not solve any problems, let us say, when I was the chair. We probably dragged on a little late, but we have always found the time short. I would like to squeeze in as much time as possible. One has to balance leaving when witnesses are still giving evidence to staying. My own inclination is to explain to witnesses that some members have to leave. If we end at 1:20 or so, there is ample time to get to the chamber. That is my view.

Senator Day: I am not a voting member, but I appreciate you offering the comment. I have been thinking that the committee should investigate this, as well, as has been suggested. However, in the interim, I do not think there is any magic in 1:15; why not 1:20?

The Chair: The motion is when the bells start.

Senator Day: The bells ring at 1:15.

The Chair: Is there any further discussion?

Senator Dallaire: I am also not a voting member. However, from the meeting we had last week, I feel quite frustrated not only by the fact that we would stop at 1:15 but that we are starting at 12:15. I am not a perfect example today, having been late, but I can understand that our caucuses end at noon, the leaders speak and you do not want to miss that. However, we were working at one time with an hour and a half, and now we will down to an hour.

I would hope that you will vote to use as much of the time that is given to us as possible.

Senator Wallin: I would be totally in favour of us arriving on time and leaving no later than 1:20.

The Chair: The motion on the floor, however, is for 1:15.

Senator Wallin: I will amend my motion.

I move that our meetings start at 12 o'clock sharp and that they adjourn no later than 1:20.

The Chair: Are there any objections to the amendment to the motion? All those in favour of the motion? Opposed?

The motion is carried. The meeting will conclude at 1:20, by that clock.

Colleagues, we have with us today for a very short time, unfortunately, four witnesses who are attendant upon the question we are addressing, which has to do with assessing the efficacy of the New Veterans Charter. We have Major Jacques Lasalle, Officer Commanding of the Joint Personnel Support Unit (JPSU), Quebec Region. Thank you for being with us. We also

Le sénateur Meighen : Je ne sais pas. Je n'en ai pas parlé avec le sénateur Wallin. J'ai reçu un avis et j'étais présent la semaine dernière, alors je crois que l'objectif de la motion est louable. Certains parmi nous doivent être à la salle du Sénat à 13 h 30 et d'autres peuvent arriver un peu plus tard, selon les responsabilités de chacun.

On ne règle rien. Quand je présidais le comité, disons, il arrivait probablement que la séance s'étire un peu trop, mais nous trouvions toujours que nous manquions de temps. J'aimerais que nous utilisions tout le temps dont nous disposons. Si les témoins n'ont pas fini de parler, il faut se demander s'il est approprié de partir. J'aurais personnellement tendance à expliquer aux témoins que certains membres doivent partir. Si la séance prend fin à environ 13 h 20, nous aurons amplement le temps de nous rendre à la salle du Sénat. C'est mon opinion.

Le sénateur Day : Je n'ai pas le droit de vote ici, mais je vous suis reconnaissant de nous avoir fait part de votre commentaire. Je m'étais moi aussi dit que le comité devrait examiner la question soulevée par la motion. En attendant, je ne crois pas que 13 h 15 soit un chiffre magique; pourquoi pas 13 h 20?

Le président : La motion précise « lorsque la cloche commence à sonner ».

Le sénateur Day : La cloche sonne à 13 h 15.

Le président : Y a-t-il d'autres commentaires?

Le sénateur Dallaire : Je n'ai pas non plus le droit de vote à ce comité. Toutefois, après la séance de la semaine dernière, je suis assez contrarié non seulement parce que les séances prendraient fin à 13 h 15, mais aussi parce qu'elles débutent à 12 h 15. Je n'ai pas donné l'exemple aujourd'hui, puisque je suis arrivé en retard. Je peux aussi comprendre que nos caucus prennent fin à midi, et que, si les leaders continuent de parler, nous ne voulons rien manquer. Cependant, le comité disposait au départ d'une heure et demie pour travailler, mais nous voulons maintenant réduire la durée des séances à une heure.

J'espère que vous voterez pour que nous puissions utiliser le plus de temps possible.

Le sénateur Wallin : Je serais tout à fait favorable à ce que nous arrivions à l'heure et que nous partions au plus tard à 13 h 20.

Le président : Par contre, la motion présentée dit 13 h 15.

Le sénateur Wallin : Je vais modifier ma motion.

Je propose que nos réunions débutent à midi pile et qu'elles prennent fin au plus tard à 13 h 20.

Le président : Y a-t-il des objections à la modification de la motion? Tous ceux qui sont pour la motion? Contre la motion?

La motion est adoptée. La séance prendra fin à 13 h 20 selon l'horloge de la salle.

Chers collègues, nous recevons aujourd'hui, malheureusement très brièvement, quatre témoins en lien avec la question figurant à l'ordre du jour, soit l'évaluation de l'efficacité de la nouvelle Charte des anciens combattants. Nous accueillons le major Jacques Lasalle, commandant de l'Unité interarmées de soutien aux personnes (UISP), région du Québec. Merci d'être avec nous.

have Master Corporal Jody Mitic, Outreach Coordinator, National Defence Headquarters, DCSM; Corporal Martin Renaud, 3rd Battalion, Royal 22nd Regiment. We are glad that you are here. As an individual, we have retired Master Corporal Paul Franklin. Do any of you have anything to say before we begin the questions?

[Translation]

Major Jacques Lasalle, Officer Commanding of the Joint Personnel Support Unit (JPSU), National Defence: Mr. Chair, thank you for the privilege of appearing before this committee. I hope to be able to provide adequate answers to your questions.

[English]

Master Corporal (Retired) Paul Franklin, as an individual: I have an opening statement, if I may.

In January 2006, I lost both legs to a suicide bombing attack in the city of Kandahar. I recently retired in November 2009, after severing as a wounded soldier for three years with just over 10 years in the Canadian Forces, CF. Due the timing of my injury, I was given the offer of falling under the old Veterans Affairs Canada, VAC, pension disability system or the New Veterans Charter. Some simple math quickly made me realize it was in my best interests to ask for the monthly pension than the lump-sum payout. I have talked to many wounded and injured soldiers here in Canada, the U.S., the U.K. and even Australia. The CF medical system has shown itself to be a quick-reacting beast in the time of war. To the soldiers, the opposite is true of the VAC system.

The main complaints I hear are that the VAC system is broken and unwilling to listen to the true cost issues or communication failures. A soldier recently had shrapnel in his eye and was paid \$30,000 for his past and future pain and suffering. He worries of a medical reoccurrence in his injury and knows that he will have a difficult time proving his disability is getting worse. He knew this when he signed up for a lump-sum payment.

A current amputee, who lost his other leg — the other one destroyed, along with his arm — in a long-term disability situation will only be paid out the maximum amount. Many soldiers do not see the benefit of achieving the maximum amount of \$250,000. They see that VAC is not paying for the other injuries. They worry for their future and feel that being paid out for an injury is not in their long-term best interests or that of their families.

The concern is that paying money to physically and psychologically injured CF members so recently after an incident may lead to misuse or loss of money due to negligence, family concerns or other reasons. A payout of only \$250,000 will never equal the same amount on a monthly pension plan. In today's

Nous avons aussi le caporal-chef Jody Mitic, coordonnateur communautaire, Quartier général de la Défense nationale, DGSB; le caporal Martin Renaud, 3^e Bataillon, Royal 22^e Régiment. Nous sommes heureux que vous soyez ici. À titre personnel, nous recevons le caporal-chef à la retraite Paul Franklin. Avez-vous quelque chose à dire avant que nous passions aux questions?

[Français]

Major Jacques Lasalle, commandant de l'Unité interarmées de soutien aux personnes (UISP), Défense nationale : Monsieur le président, je vous remercie de me donner le privilège de m'exprimer à ce comité et j'espère être en mesure de bien répondre à vos questions.

[Traduction]

Caporal-chef (à la retraite) Paul Franklin, à titre personnel : Si vous me le permettez, j'aimerais commencer par une déclaration préliminaire.

En janvier 2006, j'ai perdu mes deux jambes à la suite d'un attentat suicide dans la ville de Kandahar. J'ai récemment pris ma retraite, soit en novembre 2009, après trois années de service en tant que soldat blessé et un peu plus de 10 années passées dans les Forces canadiennes. En raison du moment où j'ai été blessé, on m'a donné le choix entre l'ancien système de pension d'invalidité des anciens combattants du Canada et la nouvelle Charte des anciens combattants. Par de simples calculs, je me suis vite rendu compte que j'avais avantage à demander la pension mensuelle plutôt que le montant forfaitaire. J'ai discuté avec plusieurs militaires blessés du Canada, des États-Unis, du Royaume-Uni, et même de l'Australie. En temps de guerre, on a pu constater la rapidité de réaction du système médical des Forces canadiennes. Pour les militaires, il en va tout autrement du système médical des ACC.

On se plaint principalement que le système médical des ACC est incohérent, qu'il est incompatible avec les coûts réels ou qu'il présente des défaillances au chapitre de la communication. Un militaire, qui a récemment été blessé à l'œil par un shrapnel, a reçu la somme de 30 000 \$ pour ses douleurs et souffrances passées et à venir. Il craint que la blessure ne lui cause de nouveaux problèmes médicaux et sait qu'il aura du mal à prouver que son invalidité est en train de s'aggraver. Il le savait déjà lorsqu'il a accepté le montant forfaitaire.

Un militaire, qui était déjà amputé, a perdu son autre jambe — la première a été détruite, de même que son bras — et se trouve invalidé à long terme; malgré cela, il ne recevra que le montant maximal. De nombreux militaires ne perçoivent aucun avantage à recevoir l'indemnité maximale de 250 000 \$. Ce qu'ils voient, c'est plutôt que les ACC ne paieront rien pour les autres blessures. Ils s'inquiètent de leur avenir et n'ont pas l'impression que de recevoir un montant d'argent pour une blessure soit avantageux à long terme pour eux ou pour leur famille.

On craint qu'un membre des Forces canadiennes, qui a été blessé tant physiquement que psychologiquement et à qui l'on remet aussi rapidement après l'accident une telle somme, puisse ne pas utiliser l'argent judicieusement ou le perdre par négligence, en raison de problèmes familiaux ou pour toute autre raison. Une

economy, that maximum amount may allow the soldier to make a down payment on a house or possibly buy a car. This money should be of amount sufficient that if a soldier is 100 per cent disabled, they will be taken care of by the system for life. This is not a return-to-work program; this is for front-line soldiers who fight for no other reason than that Canada has asked us.

If a young private has a spinal cord injury and is declared 100 per cent disabled and a 20-year veteran captain has the same injury, they both receive 75 per cent of their pay upon retirement. Canadian Forces members I have talked to all express outrage that the private's injuries are not valued the same. They ask why the captain's injury is worth more than theirs. Equality for all soldiers, sailors and air personnel is all they ask for. If we are to stick to a payout system, then make the payment equal to all other plans and in an amount to ensure quality of life for all.

The Chair: Did you say that because of your situation and the accidents of time and geography, you had your choice between the old and new systems? You compared the two systems and decided it was in your best interest to take the old system absent the one-time payment?

Corporal Franklin: I simply did the math. I make \$4,200 per month tax-free, which works out to approximately \$75,000 per year. That total of \$75,000 per year for five years is already more than the \$250,000 payout. If I live for five years following my injury, I am already ahead financially.

The Chair: Does anyone else wish to make a statement?

Master Corporal Jody Mitic, Outreach Coordinator, National Defence Headquarters, DCSM, National Defence: This is not for myself. When informed that we had been invited to appear, I asked all the other injured veterans I know if anyone wanted to say anything. I will read one response.

Senator Meighen: Are any of those responses available to the committee?

Master Corporal Mitic: I can leave a copy if you wish, senator.

I will not say the soldier's name, although I am sure he would not mind if I did. However, I will double-check with him. He is a 30-year veteran of the forces who was about to retire. He decided to go for one last hurrah and ended up losing both legs above the knee similar to Master Corporal Franklin, along with a few other injuries.

indemnité de seulement 250 000 \$ ne sera jamais équivalente au montant total reçu par l'entremise de la pension mensuelle. Dans la situation économique actuelle, le montant maximal permettra au militaire de verser un acompte sur une maison, ou possiblement d'acheter une voiture. Le système devrait plutôt accorder une somme suffisante aux soldats invalides à 100 p. 100 pour les prendre en charge pendant le reste de leur vie. Ce n'est pas un programme de retour au travail; il s'agit plutôt d'aider les militaires de première ligne qui se battent pour une seule raison : le Canada leur a demandé de le faire.

Si un jeune soldat est déclaré invalide à 100 p. 100 à la suite d'une blessure à la moelle épinière, et qu'un capitaine vétérinaire ayant 20 ans de service subit la même blessure, ils recevront tous les deux 75 p. 100 de leur salaire jusqu'à leur retraite. Les membres des Forces canadiennes auxquels j'ai parlé sont tous indignés de constater que les blessures d'un soldat n'ont pas la même valeur que celles d'un capitaine, et se demandent pourquoi. Tout ce qu'ils veulent, c'est l'égalité pour tous les militaires, qu'ils appartiennent à l'armée de terre, à la marine ou à la Force aérienne. Si vous décidez de conserver le système de montant forfaitaire, alors assurez-vous que les montants de tous les autres plans sont égaux et qu'ils procurent une qualité de vie à tous.

Le président : Avez-vous dit que, dans votre cas, vous aviez le choix entre l'ancien et le nouveau système compte tenu de votre situation, de l'époque et de l'endroit où vous habitez? Vous les avez donc comparés, puis avez décidé que l'ancien système sans montant forfaitaire vous avantagerait?

Cplc Franklin : J'ai simplement fait quelques calculs. Je reçois 4 200 \$ par mois exonérés d'impôt, ce qui revient approximativement à 75 000 \$ par année. Après avoir reçu cette somme pendant cinq ans, j'aurai déjà dépassé le montant forfaitaire de 250 000 \$. Donc, si je vis pendant cinq ans après avoir été blessé, c'est avantageux sur le plan financier.

Le président : Est-ce que quelqu'un d'autre a quelque chose à dire?

Caporal-chef Jody Mitic, coordonnateur communautaire, Quartier général de la Défense nationale, DGSB, Défense nationale : Je ne parlerai pas en mon nom. Lorsqu'on m'a dit que nous avions été invités à nous présenter devant le comité, j'ai demandé à tous les autres anciens combattants blessés que je connais s'ils avaient quelque chose à dire. Je vais lire l'une des réponses.

Le sénateur Meighen : Est-ce que le comité peut avoir accès à ces réponses?

Cplc Mitic : Je peux vous en laisser une copie, sénateur, si vous le désirez.

Je ne nommerai pas le soldat, même si je suis certain qu'il n'y verrait aucun problème. J'aimerais toutefois vérifier auprès de lui. C'est un ancien combattant ayant servi 30 ans au sein des Forces canadiennes. Alors qu'il était sur le point de prendre sa retraite, il a décidé de faire une dernière mission. Il s'est retrouvé avec les deux jambes amputées au-dessus du genou, un peu comme le caporal-chef Franklin, et avec quelques autres blessures.

The letter is addressed to “Karen and fellas.” Karen is Warrant Officer Karen McCoy of the air force who lost a leg to cancer but is now able to do anything she wishes under the universality of service. The letter expresses his emotion. I will edit it slightly due to the circumstances. It states:

I don't even know where to start in terms of stating my many dissatisfactions with the New Veterans Charter. First and foremost is the cessation of the Disability Pension in favour of the Lump-Sum Payment. The Lump Sum, stated to be compensation for “pain and suffering” (vice our physical injuries) is an utter joke. Moreover, it is an abject insult. \$250 K as life-time compensation for losing both legs above the knee? Are you kidding me!!!! I am deeply insulted and offended. Under the old Charter, Paul tells me that he receives \$4,700 tax-free per month. In other words, \$50K per year for the rest of his life. Doing the math, the lump-sum max payment that I received (\$250K) works out to 5 years of Paul's LIFETIME Medical Pension. No clawback of any military pension for Paul, unlike the new system where the “Earnings Loss Benefit” includes the income from military pension that you paid into for 25 (or however many) years. In other words, your very expensive military pension is now held against you in terms of annual earnings. Even better, after all is said and done and VAC has used your military pension against you (not the case under the old system), you only qualify for assured annual earnings equal to 75 per cent of your pre-release wage. Can somebody please tell me why a veteran who has sacrificed his/her limbs and associated quality of life in the interests of our nation be subjected to a 25 per cent reduction in their annual income simply because they were disabled on combat duty? This “New Veterans Charter” clause is absolutely criminal. You lose limbs and/or mental capacity that precludes you from finding rewarding civilian employment after your rehab, and what happens? SISIP (not even VAC!) tops you up to 75 per cent of your military wage while clawing back all of your other income — including the military pension that you paid into for your entire career. Cheapskate . . .

I could go on and on about the impact of the NVC, but that would take pages to lay out. Just imagine that you are a Reserve Force Cpl missing 3 limbs. There are zero policies to assist you with purchasing (or more likely building) suitable barrier-free housing for you and your family. Try carrying two mortgages on a Cpl's salary. But wait. . . it gets even better. Let's say you can't find meaningful/rewarding work because of your service-related disability. Ahh — SISIP to the rescue with the Earnings Loss Benefit that guarantees you 75 per cent of your Cpl's pay but claws

La lettre est adressée « à Karen et aux autres ». Il s'agit de l'adjudant Karen McCoy de la force aérienne, qui a perdu une jambe en raison d'un cancer, mais qui peut aujourd'hui faire tout ce qu'elle veut grâce au caractère universel du service. La lettre est empreinte d'émotion. Je vais l'adapter légèrement en raison des circonstances. Voici ce qu'elle dit :

J'aimerais exprimer mon mécontentement à de nombreux égards concernant la nouvelle Charte des anciens combattants, mais je ne sais même pas par où commencer. Tout d'abord, la pension d'invalidité a été remplacée par un montant forfaitaire. Ce prétendu dédommagement pour « la douleur et la souffrance » (et non pour les blessures physiques) est une vraie farce. En outre, c'est une insulte abjecte. Recevoir 250 000 \$ de dédommagement à vie pour avoir perdu mes deux jambes au-dessus des genoux? Vous plaisantez!!!! Je suis profondément insulté et indigné. Paul m'a dit que, sous l'ancienne charte, il reçoit 4 700 \$ par mois exonérés d'impôt. En d'autres mots, il recevra 50 000 \$ par année pour le restant de ses jours. Un simple calcul nous permet de constater que le montant forfaitaire maximal auquel j'ai eu droit (250 000 \$) revient à cinq années de la pension médicale que Paul recevra TOUTE SA VIE. Le système de pension de Paul ne touche pas à sa pension militaire, contrairement au nouveau système, dont la « compensation pour perte de revenus » inclut le revenu tiré de la pension militaire que vous avez payée pendant 25 années (ou peu importe le nombre d'années). En d'autres mots, la très généreuse pension militaire ne joue pas à votre avantage lorsque vient le temps de calculer le revenu annuel. Encore mieux, après que tout soit réglé et que les ACC aient utilisé votre pension militaire à votre désavantage (ce qui n'est pas le cas dans l'ancien système), vous avez seulement droit à un revenu annuel assuré de 75 p. 100 du salaire que vous receviez avant de quitter les forces. Quelqu'un pourrait-il m'expliquer comment on peut justifier qu'un ancien combattant qui a sacrifié ses bras ou ses jambes, de même que sa qualité de vie pour le Canada voit son revenu annuel diminuer de 25 p. 100 simplement parce qu'il est devenu invalide au combat? Cette clause de la nouvelle Charte des anciens combattants est tout à fait criminelle. Si vous perdez vos membres, vos habiletés mentales, ou bien les deux, et que pour cette raison, vous n'êtes plus en mesure de trouver un emploi civil gratifiant après votre réadaptation, que se passe-t-il? Le RARM (même pas les ACC!) vous remet jusqu'à 75 p. 100 de votre salaire militaire tout en récupérant tous vos autres revenus — même la pension militaire à laquelle vous avez contribué pendant toute votre carrière. Quels radins!

J'aurais encore beaucoup de choses à dire sur les répercussions de la nouvelle Charte des anciens combattants, mais il me faudrait bien des pages pour faire le tour de la question. Imaginez simplement que vous êtes un caporal de la Force de réserve à qui il manque trois membres. Il n'existe aucune politique pour vous aider à acheter (ou plus probablement à bâtir) une maison convenable sans obstacle pour vous et votre famille. Essayez de payer deux hypothèques avec le salaire d'un caporal. Mais attendez... c'est de plus en plus intéressant. Disons que votre invalidité liée à votre service

back all your hard-earned, outside income as part of that 75 per cent. Thanks hero of Canada — we just put you and your family in the Welfare line-up. And even better, you still can't afford to build a wheelchair-friendly home for you and your family, so you have been living in a hotel for over a year looking for a charity to assist you with your special-needs home construction. The "system" will pay for renovations to your existing home — assuming you own one suitable for alteration. If not, you are SOL because there is no similar financial assistance for new barrier-free home construction which is directly necessitated/attributable to your service-related disability. Ahhh. . . thanks so much . . . Canada. Much appreciated.

As I said, there is much more "joy" to be found in the myriad betrayals inherent to the NVC. I could write for days, but the sense of having been stabbed in the back by the very nation I have served tends to back up in my throat and make me sick. I had best quit while I am still ahead.

There is plenty that needs to be said about the NVC, and none of it is good. The NVC is nothing more than a Federal cost-cutting effort thinly disguised as a glorified "Return to Work" programme for transition to civilian life. The NVC removes the long-term financial security formerly provided to our disabled soldiers by cancelling the medical pension in favour of the horribly insulting low-ball lump-sum payment. The Brits pay up to \$3,000,000 (150K pounds sterling) for their 100 per cent disability cases. I would not trade my legs for \$30,000,000, but that is not the point. Wisely employed, \$3,000,000 would build a barrier-free home and insure comfortable (but not extravagant) retirement. Instead, in Canada under the NVC, we pay the equivalent of hospital parking with our . . . \$250K maximum payout. Supposed compensation for the non-economic aspects of your life-altering wounds (such as pain and suffering). Yeah, right. \$250K as compensation for what my family has endured? \$250K as compensation for the phantom limb pain that I endure 3 nights per week?? \$250K for the loss of quality of life that I have endured and will continue to experience with my family for the rest of my life??? Yeah, sure.

That is the end of his email. His is only one of many. From my point of view, I have not had much experience with the new charter as I am still a serving member. The experience I have had has not been terrible, but it has not been encouraging.

vous empêche de vous trouver un travail satisfaisant ou enrichissant. Ahh — le RARM vient alors à la rescousse avec sa compensation pour perte de revenus, qui vous garantit de recevoir 75 p. 100 de votre salaire de caporal, mais qui récupère tous vos autres revenus durement gagnés au-delà de la limite de 75 p. 100. Merci, chers héros du Canada — nous venons de vous placer avec votre famille dans la queue pour l'aide sociale. Et mieux encore, puisque vous ne pouvez toujours pas vous permettre de construire une maison adaptée au fauteuil roulant pour vous et votre famille, vous vivez depuis plus d'un an dans un hôtel en attente d'un geste de charité qui vous permettra de bâtir cette demeure. Le système couvrira les frais pour la rénovation de votre maison actuelle — en présumant qu'elle se prête à ce genre de rénovation. Sinon, vous vous retrouvez sans aucune prestation, car aucune aide financière n'est accordée pour construire une nouvelle maison sans obstacle, même si ce besoin est directement attribuable à une blessure subie en service. Ahhh... Merci beaucoup... Canada. C'est très généreux.

Comme je l'ai dit, je pourrais « m'amuser » encore longtemps à vous parler des innombrables injustices de la nouvelle Charte des anciens combattants. Je pourrais écrire pendant des jours, mais le sentiment d'avoir reçu un coup bas par le pays-même pour lequel j'ai servi a tendance à remonter dans ma gorge et à me rendre malade. Je serais mieux de m'arrêter là.

Il y a bien des choses à dire sur la Charte des anciens combattants, mais rien n'est bon. La nouvelle charte n'est rien d'autre qu'une mesure fédérale de compression mal déguisée en un simple programme de « retour au travail » pour passer à la vie civile. La nouvelle charte enlève la sécurité financière à long terme qui était auparavant assurée aux soldats invalides, puisqu'elle remplace la pension médicale par un montant forfaitaire trop bas et horriblement insultant. Au Royaume-Uni, les soldats invalides à 100 p. 100 reçoivent jusqu'à trois millions de dollars (150 000 livres sterling). Je n'échangerais jamais mes jambes pour 30 millions de dollars, mais la question n'est pas là. Utilisée judicieusement, une somme de trois millions de dollars permettrait à un ancien combattant de se faire construire une maison sans obstacle et de vivre une retraite confortable (mais pas dorée). Au Canada, la nouvelle charte permet plutôt de payer quelque chose comme le stationnement de l'hôpital avec le montant forfaitaire maximal... de 250 000 \$, un prétendu dédommagement pour les aspects non économiques (comme la douleur et la souffrance) des blessures qui ont changé ma vie. Mon oeil! Une somme de 250 000 \$ pour tout ce que ma famille a endure? Pour la douleur des membres fantômes que j'endure trois nuits par semaine?? Pour la qualité de vie que j'ai perdue, une situation que nous devons endurer, ma famille et moi, jusqu'à la fin de mes jours??? Ouais...

C'est la fin du courriel. Ce n'était qu'un exemple parmi tant d'autres. Pour ma part, je n'ai pas beaucoup d'expérience de la nouvelle charte, puisque je suis toujours en service. Je n'ai rien vécu d'horrible, mais rien d'encourageant non plus.

If serving members in the forces, especially in the combat arms, had been asked prior to this change, I think we would have said “no way” to lump-sum payments for injuries. It is not about the money; it is about security. We have several lifetime military members here today. We do not choose this life for the money. If I was concerned about the money, when I received my advance sniper training, I would have quit and gone to Blackwater where I could have earned upwards of \$250,000 per year to train and fight for them in Iraq. I did not choose this career to make money. I took a cut in pay when I joined the regular forces in 1997. I worked for Ford, and my pay was cut by two thirds when I became a private. We do this work for security at the end of our days and to know that while we serve, we provide security to the country.

I simply wanted the committee to understand the tone of what many injured veterans are expressing.

The Chair: Would you say that what you read to us is typical of the responses you received to that question?

Master Corporal Mitic: Absolutely. I want to reiterate that it is not about money, so to speak. It is about when I was handed my cheque in 2007, and I said to my Veterans Affairs Canada representative, “Hang on, when the market tanks, are you going to write me a new cheque?” She said it will never tank, come on.

Less than a year later, when it tanked and I lost over \$60,000 in the market, I wondered where all that money went. I needed to buy a new car and wanted to move in with my common-law wife, who was pregnant with my daughter at the time, but I have all this money that I cannot access.

When you ask for assistance, you run into barriers at different levels in different departments. It is a feeling of helplessness basically at the time.

The Chair: Corporal Renaud, would you like to make an opening statement?

[Translation]

Cpl. Renaud: I am probably repeating what was already said by the two heroes next to me. My story has been told before. I was injured when I was 19 years old. Today, at 22, I am a lower limb amputee, I have metal rods in my back and have lost all sensation.

I try not to think about the future because, for now, I am still receiving my salary. Instead, I try to focus on getting fit. Every day is a struggle to survive. But I love life and, as long as I live, I will not doubt my accomplishments in the field because I did it all for honour. I will never regret going to Afghanistan.

However, if in one or two years' time my financial security is taken away, I could become homeless, and I do not want that to happen. All this to say that we have to keep enduring, but at what price? I was awarded \$250,000 at the age of 19, but if I live to be

Avant de modifier la charte, si on avait demandé l'avis des membres des forces qui sont en service, en particulier ceux qui prennent part au combat, je crois qu'ils auraient catégoriquement refusé les montants forfaitaires pour les blessures. Ce n'est pas une question d'argent, mais plutôt de sécurité. Plusieurs des personnes présentes aujourd'hui ont fait partie de l'armée pendant toute leur vie. Personne ne choisit cette vie pour l'argent. Si l'argent m'intéressait, j'aurais quitté ma formation avancée de tireur d'élite pour adhérer à Blackwater, grâce à qui j'aurais pu gagner jusqu'à 250 000 \$ par année pour m'entraîner et me battre en Irak. Je n'ai pas choisi cette carrière pour faire de l'argent. Quand je me suis joint aux forces régulières en 1997, j'ai accepté une baisse de salaire. Avant, je travaillais pour Ford, et mon salaire a diminué de deux tiers quand je suis devenu soldat. Nous faisons ce travail pour bénéficier d'une sécurité à la fin de nos jours et pour savoir que, pendant que nous sommes en service, nous assurons la sécurité du pays.

Je voulais simplement que le comité comprenne le ton du message de nombreux anciens combattants blessés.

Le président : Diriez-vous que le courriel que vous nous avez lu est représentatif des réponses que vous avez reçues?

Cpl Mitic : Tout à fait. Je tiens à répéter que ce n'est pas, pour ainsi dire, une question d'argent. Quand ma représentante d'Anciens Combattants du Canada m'a remis mon chèque en 2007, je lui ai dit : « Une minute, quand les marchés vont s'effondrer, allez-vous me remettre un nouveau chèque? » Elle a répondu : « Voyons, ils ne s'effondreront jamais. »

Quand c'est arrivé, moins d'un an plus tard, et que j'ai perdu plus de 60 000 \$, je me suis demandé où était allé tout cet argent. J'avais besoin d'acheter une nouvelle voiture et voulais emménager avec ma conjointe de fait, qui était alors enceinte de ma fille, mais je ne pouvais pas avoir accès à tout cet argent que je possède.

Quand nous demandons de l'aide, nous nous heurtons à des obstacles à différents niveaux et dans différents services. Pour l'instant, c'est une situation de détresse.

Le président : Caporal Renaud, avez-vous une déclaration préliminaire?

[Français]

Cpl Renaud : Si je prenais la parole, ce serait probablement pour répéter ce que les deux héros à mes côtés ont dit. Mon histoire, c'est du pareil au même. J'ai été blessé à 19 ans et aujourd'hui, à l'âge de 22 ans, j'ai perdu le bas de mes jambes, j'ai des tiges de métal dans le dos et je ne me sens plus.

J'essaie de ne pas penser à l'avenir parce que pour l'instant, j'ai encore mon salaire. Je mets plutôt l'accent sur la mise en forme et chaque jour représente pour moi un combat avec la vie. Mais j'aime la vie et tant que je resterai en vie, je ne douterai pas de ce que j'ai accompli là-bas parce que je l'ai fait pour l'honneur. Jamais je ne veux regretter d'être allé là-bas.

Par contre, si d'ici un an ou deux, on m'enlevait ma sécurité financière, il se peut que je devienne itinérant et je ne veux pas en devenir un. Tout cela pour dire qu'il faut supporter et supporter encore mais à quel prix? Avec une somme de 250 000 \$ à 19 ans, si

60 or even 80, not even the best financial planner will help me make that money last. How does a person make \$250,000 work and grow so that he has enough to live on until 80 years of age?

I do not know if I will still be able to walk in twenty years or if I will have to use a wheelchair, but for now, I am strong. I just hope that things will change.

[English]

The Chair: We all hope you will live much longer than 60 years.

Senator Manning: Thank you, gentlemen, for your service to our country and for your presence here today. To be honest with you, your opening remarks, as we would say in my home of Newfoundland and Labrador, have stunned me somewhat.

Master Corporal Franklin, you said in your opening remarks that you had an option of the old versus the new, and you explained the monthly pension versus the lump sum. In the case of your colleague, Corporal Renaud, when you were injured, was there an option at the time or did you have to take the lump sum?

Master Corporal Franklin: I was injured in January 2006. The surgeries brought me up to March. The New Veterans Charter opened up on April 1, 2006. That is why I am pretty sure that no one else was offered that option.

Master Corporal Mitic: After that date, there was old and new. I suppose they offered Master Corporal Franklin the option to sort of ease into it, but we were not given options.

Master Corporal Franklin: I can still participate in many of the New Veterans Charter programs; that is not withheld from me.

Senator Manning: Financially, you are in a better situation. With the lump-sum payment, are there other benefits? We have heard from previous witnesses that other things are offered. I am just wondering from a financial standpoint. I know about the employment assistance and so forth. However, from a financial perspective — your medical bills and whatever — were you offered or did you received anything else over and above that lump-sum payment?

Master Corporal Franklin: VAC will tell you they have a permanent impairment allowance, which sounds good, but the payments range between \$536 and \$1,609 a month. Again, we are dealing at welfare levels. My mortgage is \$1,000 a month, so \$1,600 will do nothing for me.

Master Corporal Mitic: There are other things. The Veterans Independence Program, VIP, cuts your lawn and shovels snow; that is nice. We receive a small allowance for clothing alterations if I require it. I think I receive \$110 per month because I have to buy different types of pants now. I did not mention it, but I lost both feet basically halfway to my knees. I am on both prosthetics

je vis jusqu'à l'âge de 60 ou même 80 ans, même avec l'aide du meilleur planificateur financier, je n'y arriverai pas. Comment faire fructifier 250 000 \$ pour pouvoir vivre jusqu'à 80 ans?

Je ne sais pas si dans vingt ans, je pourrai encore marcher ou si je serai dans un fauteuil roulant, mais pour l'instant j'ai la force. J'espère seulement que les choses changeront.

[Traduction]

Le président : Nous souhaitons tous que vous viviez bien au-delà de 60 ans.

Le sénateur Manning : Merci, messieurs, d'avoir servi notre pays et d'être ici aujourd'hui. Pour être franc avec vous, vos observations liminaires m'ont un peu estomaqué, comme nous disons chez nous, à Terre-Neuve-et-Labrador.

Caporal-chef Franklin, vous avez dit dans votre introduction que vous aviez eu le choix entre l'ancienne et la nouvelle charte, et vous avez comparé la pension mensuelle avec le montant forfaitaire. Caporal Renaud, lorsque vous avez été blessé, avez-vous eu le choix entre les deux chartes, ou bien avez-vous été obligé de prendre le montant forfaitaire?

Cplc Franklin : J'ai été blessé en janvier 2006 et j'ai subi des interventions chirurgicales jusqu'en mars. La nouvelle Charte des anciens combattants entrainait en vigueur le 1^{er} avril 2006. Je suis donc persuadé qu'on n'a donné le choix à personne d'autre.

Cplc Mitic : Après cette date, on parlait de l'ancienne et de la nouvelle charte. J'imagine qu'on a donné le choix au caporal-chef Franklin pour en quelque sorte faciliter la transition, mais on ne nous a pas offert de choisir.

Cplc Franklin : J'ai quand même accès à un grand nombre des programmes prévus par la nouvelle Charte des anciens combattants; on ne me l'a pas interdit.

Le sénateur Manning : Sur le plan financier, vous vous trouvez dans une meilleure situation. Outre le montant forfaitaire, y a-t-il d'autres avantages? Des témoins nous ont déjà dit que la nouvelle charte offrait autre chose. Je m'intéresse aux aspects financiers. Je suis au courant des mesures comme l'aide à l'emploi. Toutefois, sur le plan financier — pour vos factures médicales, par exemple —, vous a-t-on offert des prestations en plus du montant forfaitaire?

Cplc Franklin : Le ministère vous dira qu'une allocation pour déficience permanente est prévue, ce qui semble intéressant, sauf que les versements se situent entre 536 et 1 609 \$ par mois. C'est le niveau de l'aide sociale. Puisque mon hypothèque est de 1 000 \$ par mois, une somme de 1 600 \$ ne suffira pas.

Cplc Mitic : La charte contient d'autres mesures. Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, ou PAAC, inclut une aide pour tondre le gazon et déneiger; c'est bien. Nous recevons une petite allocation pour modifier les vêtements, au besoin. Si je me souviens bien, je reçois 110 \$ par mois, car je dois maintenant acheter des pantalons différents. Je ne l'ai pas dit, mais j'ai les deux

as well. I need zippers in some pants, and I had to change my wardrobe slightly, so that is there for you.

In the short term, it does not seem as though much is available. In the long term, my personal experience has been somewhat limited; but we have guys that have moved on, and of those that I have talked to none of them is satisfied.

There might be other allowances, such as the ones Master Corporal Franklin just mentioned and a few others, but you want to maintain some dignity as a man, as a soldier and a warrior. You do not want to go back and ask for your allowance every time you want to do something.

In my case — and Master Corporal Franklin and I were speaking about this briefly before we started — anything I do now is adaptive. Adaptive sports, adaptive living is more expensive by definition. For me to just ride my mountain bike — which I was good at before, I won races — I have not done that yet. Every time I try, something new needs to be changed — new pedals, new handlebars, et cetera — and all that costs money, which is coming out of my pocket at the moment. I do it because I want to ride my mountain bike. However, if I had money available, I would go and change the bike. It would not be a discussion; I would not have to think about it, I would just do it.

Now I have a daughter, and because we needed more square footage, we had to buy a house that is more expensive than we could afford so that we could renovate it. Therefore, we are house poor. You take things in moderation.

The right prosthetics are available, but that is provided by the forces only as long as I am serving. Many of us are trying to stay in to prolong having to deal with Veterans Affairs Canada because everyone I talk to says that they are difficult to deal with.

I do not understand where that attitude comes from. You are treated as though you are trying to rip them off and put one over on them 100 per cent of the time. I am sure a few guys do it — that is part of being human — but most of us are just trying to live our lives in dignity. That is all. We do not want to always feel as though we have to go back and ask for our allowance and prove that we deserve the benefits for which we are asking, which is how it feels.

Senator Manning: On that question — and I was not sure if I heard you correctly, it may have been Master Corporal Franklin — with the renovation of your homes to help with your disability, did someone say that it was to renovate older homes or that they would not provide assistance to renovate newer homes?

Master Corporal Franklin: That was in the email.

Master Corporal Mitic: Part of that is that National Defence, DND, has decided they will provide this for us as long as we are still serving. That system is being flushed out. My case was recently approved after two years of trying, but they used the

jambes amputées environ à mi-chemin entre le pied et le genou, et je me tiens sur deux prothèses. Je dois ajouter des fermetures à glissière à certains de mes pantalons et j'ai dû modifier quelque peu ma garde-robe; cette allocation me permet de le faire.

À court terme, la charte semble offrir peu de choses. À long terme, mon expérience personnelle est plutôt limitée; certains militaires sont passés à autre chose. De ceux à qui j'ai parlé, aucun n'est satisfait de la charte.

Il y a peut-être d'autres allocations, comme celles dont le caporal-chef Franklin vient de parler et quelques autres, mais, pour nous, conserver notre dignité de militaire et de combattant est primordial. Nous ne voulons pas avoir à demander une allocation chaque fois que nous voulons faire quelque chose.

Dans mon cas — le caporal-chef Franklin et moi en avons discuté brièvement avant la séance — tout ce que je fais doit être adapté. Par définition, pratiquer des sports adaptés et avoir un mode de vie adapté, c'est plus cher. Je ne suis pas encore retourné faire du vélo de montagne — un sport auquel j'excellais et pour lequel j'ai même remporté des compétitions. Chaque fois que j'essaie, je dois apporter une nouvelle modification à ma bicyclette — notamment changer les pédales et le guidon —, ce qui coûte de l'argent. Pour l'instant, je paie moi-même, car je tiens à faire du vélo de montagne. Toutefois, si j'avais l'argent, je changerais de bicyclette sur-le-champ. On n'en parlerait plus; je n'aurais pas besoin d'y penser, je n'aurais qu'à le faire.

J'ai maintenant une fille. Parce que nous avons besoin d'une plus grande surface habitable, nous avons dû acheter une maison qui dépassait nos moyens, mais que nous pouvions rénover. C'est pourquoi nous faisons peu d'activités.

Les bonnes prothèses sont disponibles. Toutefois, les FC me les prêtent seulement tant que je suis en service. Nombre d'entre nous essaient de continuer à travailler pour repousser le temps où nous devrons traiter avec Anciens Combattants Canada. Tous les gens à qui j'ai parlé disent qu'il est en effet difficile de faire affaire avec ce ministère.

Je ne comprends pas d'où vient cette mentalité. On traite toujours les gens comme s'ils essayaient de voler et de profiter un peu plus. Je suis sûr que quelques personnes le font — cela fait partie de la nature humaine —, mais je dirais que la plupart d'entre nous essaient juste de vivre avec dignité, un point c'est tout. Nous ne voulons pas nous sentir comme si nous devons toujours redemander notre indemnité et prouver que nous méritons les prestations. Cependant, il en est ainsi.

Le sénateur Manning : Concernant la rénovation des maisons pour aider les personnes à composer avec leur handicap — je ne suis pas certain d'avoir bien compris et je ne sais plus si c'est le caporal-chef Franklin qui parlait —, quelqu'un a-t-il dit qu'on peut seulement rénover les maisons existantes mais pas les nouvelles maisons?

Caporal-chef Franklin : C'était dans le courriel.

Cplc Mitic : Une partie de la réponse, c'est que les gens du ministère de la Défense nationale ont décidé de nous aider pendant notre service. Cela dit, on modifie complètement ce système. Récemment, on a approuvé ma demande après deux ans d'efforts,

VAC model. Also, they use workmen's compensation and all that to try to figure things out because the forces have not done it before, which is okay.

One of the rules is that they will not increase the square footage of a home. They are afraid of making people rich by adding 100 square feet to the house or something. I do not know what the issue is. That causes a conundrum for the family of a guy who is a full quadriplegic with zero movement below his chin. The best option for him and his family is to build an addition to the house. For a long time, they could not do that because it is against the rules, for whatever reason. His family's quality of life suffers until this problem is solved. I do not know the whole story, so I will not say much more, but, apparently, they are moving on.

You have to live like that every day. For the last two years, I have crawled around on my hands and knees trying to get around the house with my daughter because I will not wait for someone to make a decision to live my life. These issues blur the lines between the charter, DND and Treasury Board. I do not want to get too much into that. When they use the VAC model, and this is the result, it makes me wonder what I will have to deal with until the end of my days.

Senator Manning: I have many questions, but I will ask only one more to give someone else an opportunity. You receive assistance because you are still serving. You touched on the fact that you are trying to stay in the forces because of what is available to you versus leaving and what you would receive.

Master Corporal Mitic: Are you asking what I would receive if I got out?

Senator Manning: Yes, as compared to what you receive now.

Master Corporal Mitic: The Canadian Forces has several programs that allow you to transition to civilian life if you are medically released, which I am planning to take advantage of. I have not delved into what is available through VAC because I have been choosing my battles. Recently, the house was done, which is good because if it had not been done, I do not know if I could have come here today. I know programs are available, but I have not looked into all of them. I have not heard anyone yet with a good experience to tell.

Master Corporal Franklin: If I may, I stayed for three years as a wounded soldier to ensure that all the parts and pieces of my future life would be intact. I knew that DND would cover me. They would buy the wheelchairs and the prosthetics and modify the house. I knew that DND would always be there for me. Many soldiers tend to say that they are doing great because they are still at work. In reality, they do not want a 25 per cent pay cut, and they want to ensure that they get all their stuff and have an employer that completely understands their state of mind and their well-being. That is unheard of previously.

mais on s'est servi du modèle d'Anciens Combattants Canada. De plus, les responsables utilisent notamment l'indemnisation des accidentés du travail pour essayer de démêler les choses, parce qu'ils ne l'avaient jamais fait avant, ce qui est correct.

Selon des règles établies, on ne peut pas agrandir une maison. Les gens du ministère ont peur de rendre les bénéficiaires riches en ajoutant 100 pieds carrés à leur maison, par exemple. Je ne vois pas quel est le problème. Cette règle est un vrai casse-tête pour la famille d'un quadriplégique, dont tout le corps est paralysé en bas du menton. La meilleure option pour cette personne et sa famille, c'est d'agrandir leur maison. Quelle que soit l'explication, cela n'a longtemps pas été permis. La qualité de vie de la famille en souffre jusqu'à ce que le problème soit résolu. Je ne connais pas toute l'histoire, alors je n'en dirai pas beaucoup plus. Néanmoins, il semble que les choses changent.

On doit vivre ainsi tous les jours. Ces deux dernières années, j'ai rampé sur les mains et les genoux pour essayer de me déplacer à la maison avec ma fille, parce que je ne vais pas rester à ne rien faire et attendre que quelqu'un prenne une décision. Ces questions concernent tout autant la charte et la Défense nationale que le Conseil du Trésor. Je ne veux pas trop m'avancer. Quand on utilise le modèle d'Anciens Combattants Canada, comme c'est le cas présentement, je me demande ce à quoi je serai confronté jusqu'à la fin de mes jours.

Le sénateur Manning : J'ai bien des questions, mais je ne vais en poser qu'une de plus pour laisser la chance aux autres de parler. Vous recevez de l'aide parce que vous êtes toujours en service. Vous avez dit que vous essayiez de rester dans les FC pour ce qui vous est offert par rapport à si vous partiez.

Cplc Mitic : Demandez-vous ce que je recevrais si je quittais les FC?

Le sénateur Manning : Oui, en comparaison de ce que vous recevez maintenant.

Cplc Mitic : Les Forces canadiennes ont plusieurs programmes qui permettent de passer à la vie civile si on est libéré pour des causes médicales, ce dont je compte tirer profit. Je n'ai pas essayé d'en savoir plus sur ce qu'offre le ministère des Anciens Combattants, parce que j'ai choisi ma cause. Dernièrement, ma maison a été rénovée, ce qui est une bonne chose parce que sinon, je ne sais pas si j'aurais pu venir aujourd'hui. Je sais que des programmes sont disponibles, mais je ne les ai pas tous examinés. Jusqu'ici, personne ne m'a fait part d'une bonne expérience.

Cplc Franklin : Si vous me permettez, je suis resté trois ans dans les FC comme militaire blessé pour que tout mon avenir soit préservé. Je savais que la Défense nationale m'aiderait, qu'elle achèterait un fauteuil roulant et des prothèses et qu'elle modifierait ma maison. Je savais que le ministère serait toujours là pour moi. Bien des militaires semblent dire qu'ils vont bien parce qu'ils travaillent encore. En vérité, ils ne veulent pas que leur solde soit réduite de 25 p. 100. Ils veulent qu'on leur donne tout ce qui leur revient et que leur employeur se préoccupe vraiment de leur état d'esprit et de leur santé en général, ce qui était du jamais vu.

We have managed to get this great piece where if you have a psychological or physical wound, you can stay in for as long as you want. Thankfully, General Hillier said that in 2007. Everyone is following through with that. Of course, when they do that, suddenly there are needs. How do you make a double amputee fit? That means running legs and swimming legs and all this other stuff that is completely new to the CF. To their credit, they have adopted a lot of nice stuff, which has dragged back into the reality of maintaining the stuff that we get. They are shocked at the level of stuff we are getting now compared to just six years ago.

The Chair: Therefore, it is better now.

Master Corporal Franklin: To stay in uniform in the forces, is better, without a doubt.

Senator Downe: I thank the witnesses not only for their attendance but for their service. Their testimony is certainly very interesting and, at the same time, very disturbing.

When this Senate committee originally reviewed the New Veterans Charter five years ago, we asked whether it was a cost-saving exercise of the government. Unlike the United States, we do not have many veterans with their medals begging on the streets. We have avoided that in Canada, to a large degree, because of the ongoing assistance. We asked whether this program would eventually lead to that. We are still trying to find out if it is a cost-saving exercise. It is difficult to get answers as to what the costs would have been and what the costs are. In your example of your personal case, you had the option and quickly realized which was better for you. In effect, you cost the government more money, where five years later it would have been much cheaper for them.

Master Corporal Franklin: Definitely.

Senator Downe: I am intrigued as well by some information that we discovered: Veterans Affairs Canada offers financial counselling up to \$500 for veterans who receive the lump sum; and only 1 per cent of eligible people have used that counselling. We are concerned about what happens when the money is gone and about people who join as privates and end up receiving 75 per cent of a private's salary for the rest of their life. No one joins to be a private. They all want to end up the same as my general friend sitting to my left today. Someone can be pegged at that level through no fault of his or her own.

VAC tells us they have a full suite of programs available. What works and what does not work?

Master Corporal Franklin: If I may say something about the 75 per cent, they say that it is for life, but it is only up to age 65, at which point it is cancelled and you go on CPP, which is \$900 a

Nous avons réussi à obtenir un acquis important. Nous pouvons rester dans les FC aussi longtemps que nous le voulons si nous avons subi un traumatisme psychologique ou physique. Heureusement, le général Hillier l'a dit en 2007. Tout le monde suit cette directive, qui crée bien sûr des besoins. Comment intégrer un double amputé? Les Forces canadiennes doivent entre autres offrir des prothèses pour courir et pour nager, des choses qui leur sont complètement inconnues. Elles se sont dotées de bien des équipements d'excellente qualité, ce qui est tout à leur honneur. Par contre, cela nous demande de plaider pour le maintien de ces avantages. Les gens des Forces canadiennes n'en reviennent pas de voir tout ce que nous recevons par rapport au peu de choses que nous obtenions il y a à peine six ans.

Le président : La situation s'est donc améliorée.

Cplc Franklin : Il est sans l'ombre d'un doute préférable de continuer à servir dans les FC.

Le sénateur Downe : Je remercie les témoins non seulement d'être présents, mais aussi de servir le pays. Leur témoignage est à la fois très intéressant et très troublant.

Quand le comité sénatorial a examiné pour la première fois la nouvelle Charte des anciens combattants il y a cinq ans, nous avons demandé si le gouvernement essayait d'économiser des fonds. Contrairement à ce qui se passe aux États-Unis, il n'y a pas beaucoup d'anciens combattants au Canada qui mendient dans la rue en arborant leurs médailles. Nous avons évité cela en grande partie grâce à l'aide continue qui est offerte. Nous avons demandé si le programme créerait la situation qu'on retrouve aux États-Unis. Nous essayons toujours de savoir si on essaie de faire des économies. Il est difficile d'obtenir des réponses sur les coûts du programme et ce qu'il en aurait coûté sans lui. Dans votre cas, vous aviez le choix et vous avez vite compris ce qui était mieux pour vous. Dans les faits, vous coûtez plus d'argent au gouvernement que si on avait examiné votre situation cinq ans plus tard.

Cplc Franklin : C'est tout à fait juste.

Le sénateur Downe : Nous avons découvert certaines informations qui m'intriguent. Pour qu'ils obtiennent des conseils financiers, les anciens combattants qui ont reçu la somme forfaitaire reçoivent jusqu'à 500 \$ du ministère des Anciens Combattants. Cependant, seulement 1 p. 100 des personnes admissibles ont profité de cette mesure. Nous sommes préoccupés par ce qui se passe quand les soldats ont dépensé l'argent et qu'ils ne reçoivent que 75 p. 100 de leur salaire le reste de leur vie. Personne ne s'enrôle pour être soldat. Les militaires veulent tous finir comme mon ami le général, assis à ma gauche. Cela dit, une personne peut rester soldat sans qu'on puisse lui reprocher quoi que ce soit.

Les gens du ministère des Anciens Combattants nous disent qu'il y a une panoplie de programmes disponibles. Pouvez-vous dire les programmes qui fonctionnent et ceux qui ne fonctionnent pas?

Cplc Franklin : Si je peux parler des 75 p. 100, on dit les donner à vie, mais on les donne seulement jusqu'à 65 ans. À partir de là, les anciens combattants ne reçoivent que les prestations du RPC,

month. That is your new veterans charter piece, right? Again, if you are a private, you get 75 per cent to 65, but after that, you are screwed until you die. You live at that level.

There are many good return-to-work programs. The major is involved with much of that. They have the Integrated Personnel Support Centres, IPSCs, all the new units, and the facility to phone up your VAC counsellor and get responses pretty quickly. That is all good stuff, but it should have been done years ago. We congratulate them for things that should have happened in World War II. I am not fond of saying, yea, for the charter or, yea, for VAC because those things should have been done under Senator Dallaire and under everyone else. The occupational stress injury part is nice, but it should have been done earlier.

The main focus of the people to whom I have spoken is their worry about their future, whether it is the monthly payments or the lump-sum payment. For example, what happens if I get an infection in my leg and it gets worse? Am I guaranteed that I will get help? All those guarantees, we do not get. They might be in the 480 pages of the New Veterans Charter, but who will read it? All the glossy pamphlets never say that.

Knowing that we were coming here today, VAC gave us criticism fact sheets. I will give you copies of these as well. It has questions that they know we will ask and answers to those questions. It is always nice to have a pre-answered question, so I do not have to ask the question. It is always quite nice. This document answers some of the questions about what the charter does, but there are some unanswered questions about issues into the future.

For me to do a rehabilitation program after I retire sounds good on paper, but I am already healthy. I am as good as I will ever be, so does this mean a vocational piece? Well, I have a job doing speeches and other stuff. However, that is not recognized, so they keep phoning me up and asking why I am not taking part in the rehab program because they want me to go back to work. They are dealing with a 100 per cent disabled guy. What type of work can a double amputee do? There is a point where 100 per cent disabled truly means 100 per cent disabled, physically and psychologically. Some guys will never go back to work, and we have to admit it and help them. They are the ones who are most at risk of hanging out on the streets or becoming potential suicides. They are the ones we have to protect.

Senator Meighen: Can someone explain to me the basis upon which the monthly payment was calculated under the old system of disability payments? Was it based on the salary or the severity of the wounds, or was it a combination of the two?

qui s'élèvent à 900 \$ par mois. Voilà ce que donne la nouvelle Charte des anciens combattants? Comme je l'ai dit, les soldats reçoivent 75 p. 100 de leur salaire jusqu'à 65 ans, mais après cela ils sont mal pris jusqu'à leur mort. Ils doivent se contenter d'aussi peu d'argent.

Il y a de nombreux bons programmes de retour au travail. Le major participe à la gestion de la plupart d'entre eux. Il y a les centres intégrés de soutien du personnel, les CISP, tous les nouveaux services et les installations pour téléphoner à notre conseiller du ministère des Anciens Combattants et obtenir des réponses assez rapidement. Ce sont toutes de bonnes choses. Toutefois, on aurait dû les offrir il y a des années. On félicite les responsables pour des choses qu'ils auraient dû mettre en place durant la Deuxième Guerre mondiale. Je ne suis pas enclin à saluer la charte ou le ministère des Anciens Combattants, parce que je crois que ces choses auraient dû être faites sous le commandement du sénateur Dallaire ou de quelqu'un d'autre. La partie concernant les blessures dues au stress professionnel est très bien, mais elle aurait dû être mise en oeuvre plus tôt.

Les gens à qui j'ai parlé s'inquiètent surtout de leur avenir, en raison des versements mensuels ou de la somme forfaitaire. Par exemple, que se passe-t-il si ma jambe s'infecte et qu'il y a des complications? Ai-je la garantie qu'on va m'aider? Nous ne recevons pas de garanties. Il y en a peut-être dans les 480 pages de la nouvelle Charte des anciens combattants. Cela dit, qui va lire ce document? Toutes les brochures ont une présentation soignée, mais elles ne parlent d'aucune garantie.

Sachant que nous venions aujourd'hui, les gens du ministère des Anciens Combattants nous ont donné un feuillet d'information. Je vous en remettrai aussi un exemplaire. Ce feuillet contient des questions qui allaient être posées selon eux. Il est toujours agréable d'obtenir les réponses aux questions qu'on n'a même pas encore posées. Le document répond à des questions qui concernent ce à quoi sert la charte, mais il n'aborde pas certains sujets relatifs à notre avenir.

Participer à un programme de réadaptation à ma retraite semble être une bonne idée. Mais je suis déjà en santé. En fait, je suis en meilleure santé que jamais. Alors, le programme sert-il à la réadaptation professionnelle? À vrai dire, je travaille déjà, car je donne des conférences et je fais d'autres choses. Toutefois, cela n'est pas reconnu. Ainsi, on n'arrête pas de me téléphoner pour me demander pourquoi je ne participe pas au programme de réadaptation. On veut que je retourne au travail. Les responsables ont affaire à une personne complètement handicapée. Quel type de travail peut faire un double amputé? Dans certaines circonstances, il est possible d'être complètement handicapé sur le plan physique et psychologique. Certaines personnes ne retourneront jamais au travail. Nous devons l'admettre et les aider. Ces personnes sont les plus susceptibles de traîner dans la rue ou de devenir suicidaires. Ce sont elles que nous devons protéger.

Le sénateur Meighen : Quelqu'un peut-il m'expliquer comment étaient calculés les versements mensuels dans l'ancien système de prestations d'invalidité? Les calculs étaient-ils fondés sur le salaire, la gravité des blessures ou les deux?

Master Corporal Mitic: It was based on the severity of the wound in the form of a percentage. Master Corporal Franklin was qualified for 100 per cent because he lost both legs.

Senator Meighen: Does “100 per cent” mean “the maximum payable per month”?

Master Corporal Mitic: Yes. Technically, it is 54 per cent per leg, which means that I am 108 per cent, but they only pay up to 100 per cent, obviously. I do not know what they originally based it on.

Master Corporal Franklin: I do not know either. Senator Dallaire might know more about that than us.

Senator Dallaire: The original amount was based on the salary of a private, and it was increased over the years concurrently with the salary of a private. As an example, if it is \$4,700 now, you have a family with children, so that gives you more money.

Master Corporal Franklin: Yes, the spouse and the family increase it.

Senator Dallaire: The basic number is about \$2,000. That, in itself, was not sufficient, although it is tax-free. You can maybe say you double it, but you really do not because at that salary scale you only get 25 per cent more.

Master Corporal Franklin: Exactly.

Senator Dallaire: That was the old scale. The 75 per cent at the rank level was something that was introduced, but it was not part of the work that was done previously to bringing in the New Veterans Charter. The previous work was that it would be an amount of money that would permit the individual to be able to live at a reasonable level. We were talking more about at the rank between sergeant and warrant officer, which is close to lieutenant or captain level. It came out as that, and that is part of the process at which we must take a serious look.

Senator Downe: The problem, of course, is Corporal Renaud, who spoke earlier, was injured at age 19. At age 40, what rank would he have had?

Master Corporal Franklin: He probably would have been a chief.

Senator Downe: Exactly. That is the unfairness of it.

I am glad to hear that the attitude of DND appears to be much better, and they are cooperating more. I noticed, in another area we are concerned about, that members of the Canadian Forces who are released or discharged from service for medical reasons have priority appointment status in the public service of Canada.

I just received information yesterday from the president of the Public Service Commission of Canada who indicated, in the years 2007-08, that 245 former Canadian Forces and Royal Canadian Mounted Police, RCMP, members were qualified and, of those, 177 were appointed to positions of public service, 67 were not, and one left. The disturbing and disappointing part — and this is

Cplc Mitic : Les prestations étaient évaluées selon la gravité de la blessure, représentée par un pourcentage. Comme le caporal-chef Franklin a perdu ses deux jambes, le pourcentage de gravité de sa blessure est de 100 p. 100.

Le sénateur Meighen : Cela signifie-t-il qu'il a droit au plus important versement mensuel?

Cplc Mitic : En effet. Pour être précis, chaque jambe représente 54 p. 100. C'est donc dire que la gravité de ma blessure s'élève à 108 p. 100. Toutefois, le ministère ne me verse des prestations que pour une blessure d'une gravité de 100 p. 100, bien sûr. Je ne sais pas ce sur quoi on s'appuyait au départ pour faire les calculs.

Cplc Franklin : Je ne le sais pas non plus. Le sénateur Dallaire est peut-être plus au fait de la situation que nous.

Le sénateur Dallaire : Au départ, le montant était calculé selon le salaire du soldat. Au fil des ans, cette somme était majorée selon le salaire. Par ailleurs, on recevra par exemple plus de 4 700 \$ si on a un époux et des enfants.

Cplc Franklin : En effet, cela fera augmenter les versements.

Le sénateur Dallaire : Le montant de référence est environ 2 000 \$. Cette somme est insuffisante, même si elle est exempte d'impôt. On peut vouloir la doubler, mais c'est impossible. À cette échelle salariale, les gens ne reçoivent que 25 p. 100 de plus.

Cplc Franklin : C'est exact.

Le sénateur Dallaire : Il s'agit de l'ancienne échelle. On est passé à 75 p. 100 en fonction du niveau de grade. Toutefois, on n'avait pas travaillé à cet aspect dans l'élaboration de la nouvelle Charte des anciens combattants. On avait choisi d'accorder le montant nécessaire pour que les gens aient une qualité de vie raisonnable. Nous parlions plutôt des grades de sergent et d'adjudant, qui sont près du grade de lieutenant ou de capitaine. Les choses se sont passées ainsi. Cela fait partie du processus que nous devons examiner attentivement.

Le sénateur Downe : Évidemment, le problème, c'est que le caporal Renaud, qui a parlé tout à l'heure, a été blessé à 19 ans. Quel grade aurait-il eu à 40 ans?

Cplc Franklin : Il aurait probablement été adjudant-chef.

Le sénateur Downe : Exactement. Voilà ce qui est injuste.

Je suis heureux d'entendre que les gens de la Défense nationale ont une bien meilleure attitude et qu'ils collaborent plus. Dans un autre domaine qui nous préoccupe, j'ai remarqué que les membres des Forces canadiennes qui sont libérés pour des raisons médicales ont priorité concernant les nominations dans la fonction publique du Canada.

La présidente de la Commission de la fonction publique du Canada m'a informé hier qu'en 2007-2008, des 245 anciens membres des Forces canadiennes ou de la GRC qui étaient qualifiés, 177 ont été nommés à un poste dans la fonction publique et 67 n'ont pas reçu d'offre d'emploi du gouvernement. De plus, une personne a abandonné le processus. La partie

another issue we have been talking about for some time — is 70 per cent of those people — 69 per cent — were hired by one department, which was National Defence.

We do not have government-wide buy-in or participation in this. The others are scattered throughout the government. That is a problem, chair. This committee should talk to maybe the clerk of the Privy Council at some point. If the participation rate was a third of what DND was doing, all 245 people would have been hired, in my opinion. That is a comment, not a question.

The Chair: Provided they were qualified.

Senator Downe: Of course, yes. They have to be qualified. That is a very good point, that they meet the qualifications for the positions available. These people had met those, and unfortunately 67 had not been hired.

Senator Dallaire: There is, however, no program to make them qualified. Therefore, when they introduced that, if you did not have any experience in finding a job in the government, no instrument existed at the time to help you write the exam or even know about the jobs and process. DND has, in its personnel selection and so on, introduced assistance on how to be qualified and what the qualifications are.

The Chair: We certainly intend to pursue the question of that program in the public service.

Senator Downe: Could you circulate that, then, to the committee members?

The Chair: We shall.

[Translation]

Maj. Lasalle: As a personnel selection officer, I can confirm that staffing through the employment priority system for the injured is difficult, and the success rate is very low.

As Senator Dallaire mentioned, we do not offer training programs for careers that are specific to the public service. Improvements could be made in that area to help us reassign our people. Lump-sum payments and disability pensions are all fine and well, but our injured soldiers also need dignifying jobs.

As Officer Commanding of the Quebec region's injured soldiers, I am already familiar with all the issues that were brought up by today's witnesses. The most frustrating issue is certainly that of lump sums being paid out instead of disability pensions. Everybody will agree with the fact that such minimal lump sums will not make it possible for a 22 year old to live until an advanced age. This is not the only frustrating element veterans deal with, and I would like to mention a few other things that have been brought to our attention.

dérangeante et décevante — il s'agit d'une autre question dont nous parlons depuis un certain temps —, c'est que 70 p. 100 de ces gens — en fait, 69 p. 100 — ont été engagés par un seul ministère, soit la Défense nationale.

Ce n'est pas l'ensemble des ministères qui adhèrent au programme. Certains ministères et organismes y participent. C'est un problème, monsieur le président. Un membre du comité devra parler au greffier du Conseil privé à un moment donné. Selon moi, les 245 personnes auraient toutes été engagées si les autres ministères faisaient le tiers de ce qu'accomplit la Défense nationale. C'est un commentaire, et non une question.

Le président : À condition que les personnes soient qualifiées.

Le sénateur Downe : Bien sûr, oui. Elles doivent être qualifiées. C'est un très bon point, les gens doivent répondre aux critères d'embauche pour les postes disponibles. Ces personnes avaient satisfait aux exigences. Malheureusement, 67 d'entre elles n'ont tout de même pas été engagées.

Le sénateur Dallaire : Cependant, il n'y a pas de programme pour aider ces personnes à répondre aux critères. Quand le programme a été mis sur pied, il n'y avait pas d'outils pour aider ceux qui n'ont pas d'expérience dans la recherche d'emploi dans la fonction publique à faire un examen ou même à connaître les emplois et le processus. La Défense nationale a commencé à fournir de l'aide pour que les gens connaissent les critères de sélection des candidats et qu'ils y répondent.

Le président : Nous avons certainement l'intention d'approfondir la question de ce programme de la fonction publique.

Le sénateur Downe : Dans ce cas, pourriez-vous distribuer ce document aux membres du comité?

Le président : Bien sûr.

[Français]

Maj Lasalle : À titre d'officier de sélection du personnel de formation, je peux vous confirmer que la dotation pour le système de priorité d'emploi pour les blessés est effectivement difficile et le taux de succès est très bas.

Comme le sénateur Dallaire l'a mentionné, nous n'avons pas de programme de formation dans des métiers spécifiques de la fonction publique. Il pourrait y avoir une amélioration sur ce plan pour aider à réaffecter nos gens. C'est bien de donner un paiement forfaitaire ou une pension, mais il faut aussi donner un emploi qui donne la dignité à nos militaires blessés.

À titre de commandant des blessés de la région du Québec, tous les témoignages que j'ai entendus aujourd'hui, je les ai déjà entendues. Le plus grand irritant est surtout le paiement forfaitaire versus la pension. Tout le monde est d'accord pour dire qu'un paiement forfaitaire aussi minime pour un jeune de 22 ans ne l'aidera pas à vivre sa vie jusqu'à un âge avancé. Ce ne sont pas les seuls irritants mentionnés et j'aimerais vous en mentionner quelques-uns qui nous ont été rapportés.

The ombudsman recently paid us a visit, and many injured young and not-so-young veterans spoke to him. One of the issues raised was related to communications with the Department of Veterans Affairs. It is difficult for somebody I would call a veteran of the First War, who is often alone at home, to reach a Veterans Affairs officer. In the past, Veterans Affairs officers made house calls, but that is no longer done. The human touch has been lost. I think it is important to mention this.

The administrative process involved in the review of requests for lump-sum payments or pensions takes so long, it seems never-ending. Going through the whole bureaucratic process is laborious and very frustrating.

I remember Senator Dallaire's visit to Valcartier a few years ago. One of the points that was raised was the fact that it is very difficult for someone with mental health issues to deal with all the committees, all the programs.

As Officer Commanding of the Quebec region, I feel that it is my duty to bring up these very important issues.

[English]

Senator Wallin: Thank you all for being here. We have had quite a bit of discussion and testimony, and there is growing concern all through the ranks, at all levels, about the lump-sum payment issue. There is no question about that — also on the job side, we have heard that.

I went out to talk to injured soldiers at Petawawa, and it is one of those Catch-22 situations because they do not want to go and work for the Department of Finance Canada or Canadian Heritage. They want to work at DND because that is what they love and know. Only so much uptake is possible.

Today I am troubled by the question of the housing. If you decide to rent on base, then none of this would apply in terms of renovation, even for those who are still in service.

Master Corporal Mitic: They do have a new policy. I think it is 2 per cent of all housing on base will now be made barrier-free. In my case, I lived in housing for the year that I was back in Petawawa. They just renovated a house to the minimum to allow me to get into it.

Senator Wallin: Was that on base or off?

Master Corporal Mitic: That was on base. Then they renovated another one in preparation for anyone else who might become injured.

On base, as Master Corporal Franklin pointed out, DND is doing its best and trying to get their heads around providing these services that they have not before. That is encouraging for us.

The housing, as far as the long term, when it comes to building or modifying an existing home, that is where you start to run into a bit of trouble. As I said, my experience was very difficult. My partner is a sergeant. She is a combat medic. That is how we met. She has seen probably more than Master Corporal Franklin and I

Nous avons reçu la visite de l'ombudsman tout récemment et beaucoup de jeunes et de moins jeunes blessés ont témoigné. Un des problèmes rapportés concernait la communication avec le ministère des Anciens combattants. Il est difficile de rejoindre un agent d'Anciens combattants pour ce que j'appelle un vétéran de la Première guerre, qui souvent, se retrouve seul chez lui. Il avait auparavant des visites des agents d'Anciens combattants, maintenant, cela n'existe plus. Le côté humain est laissé de côté. J'ai cru important de vous le mentionner.

La lenteur administrative des processus de révision pour les demandes de paiements forfaitaires ou de pension est interminable. Il est ardu et très frustrant de passer à travers tout ce processus bureaucratique.

Je me rappelle de la visite du sénateur Dallaire à Valcartier il y a quelques années. Si vous me le permettez, sénateur, un des points mentionnés était qu'il était très difficile pour une personne qui a des problèmes de santé mentale d'avoir à faire affaire avec tous les comités, tous les programmes.

À titre de commandant de la région du Québec, je me devais de vous mentionner ces choses très importantes.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Merci à tous d'être ici. Nous avons pas mal discuté et entendu bon nombre de témoignages. Dans toute la hiérarchie, il y a une préoccupation croissante en ce qui concerne le versement de la somme forfaitaire. Il n'y a aucun doute là-dessus — les gens qui travaillent nous l'ont dit aussi.

À Petawawa, j'ai parlé à des militaires blessés qui sont dans une situation sans issue. Ils ne veulent pas travailler au ministère des Finances ou à Patrimoine canadien. Ces gens veulent travailler à la Défense nationale, puisque c'est le domaine qu'ils aiment et connaissent. On ne peut pas satisfaire tout le monde.

Aujourd'hui, je suis préoccupée par la question du logement. Concernant les rénovations, aucune mesure ne s'applique à la situation de ceux qui décident de louer un logement dans la base ni même à celle des gens qui sont toujours en service.

Cplc Mitic : Il y a une nouvelle politique. Je pense que 2 p. 100 de tous les logements dans les bases seront désormais disponibles. Pour ma part, j'ai vécu un an dans un logement à mon retour à Petawawa. On vient de faire les rénovations minimales pour que j'habite une maison.

Le sénateur Wallin : Est-elle située dans la base?

Cplc Mitic : La maison est dans la base. On en a aussi rénové une de plus au cas où quelqu'un d'autre serait blessé.

Comme le caporal-chef Franklin l'a souligné, les gens de la Défense nationale font de leur mieux pour offrir dans les bases les services qu'il n'y avait pas avant, ce que nous trouvons encourageant.

En quelque sorte, les problèmes commencent lorsqu'on se penche sur la question de la construction ou de la rénovation de maisons en vue d'une occupation à long terme. Je répète que j'ai eu une expérience très difficile. Ma conjointe, qui est sergent, est assistante médicale de combat. Nous nous sommes rencontrés grâce à notre

put together, and she was brought to tears by this process. DND bases it on what VAC does — or they were. Now they have realized that they do not want to anymore, and they are moving on.

Senator Wallin: Any renovation or compensation for renovation off base then has to be in a house that you already own, is that correct?

Master Corporal Franklin: I just might add that I knew a guy who was paralyzed. DND got him a rental place. They renovated that rental place to his standards so that he could manage it, and it did not cost him money.

That being said, though, I bought my house — a tiny 1932 bungalow — and then we had to move to something nicer. We did not involve VAC in the process at all because we knew that it would just be a pain. We did it on our own. We used my own money to renovate and then submitted the bills and did it that way.

Senator Wallin: To whom did you submitted the bills?

Master Corporal Franklin: I submitted them to VAC.

Senator Wallin: Is that because you are under the old system or can anyone do that now?

Master Corporal Franklin: You are not supposed to do that. You are supposed to get three quotes from which they will pick the lowest of all of them and also pick the cheapest wood, et cetera. We said that, no, we would not go down that route, because you end up a year or two later still waiting for a house that is not built, juggling two mortgages, and that is where you start to get into some issues.

Senator Wallin: Is that where you are at, Master Corporal Mitic?

Master Corporal Mitic: We did not juggle two mortgages. We have been staying at private married quarters, PMQ, by the airport, which is barely accessible, while we wait. We have owned the house since last summer. As I said, this is not really to do with VAC. My only reason for bringing this up is that DND started by using the same process that VAC uses, along with a document they have, the CBI, which outlines certain aspects of this. They have started to move away from this because it makes it too difficult to deal with the members.

[Translation]

Maj. Lasalle: Your question is very timely. We are currently dealing with the case of Corporal Renaud, who is having a new condominium built in the Valcartier region.

emploi. Comme elle connaît sûrement d'autres situations que celle du caporal-chef Franklin et la mienne, ma compagne a déjà pleuré à cause du processus. Les responsables de la Défense nationale se fondent sur ce que font — ou faisaient — les gens d'Anciens Combattants Canada, un ministère où on réalise maintenant qu'on ne veut plus participer au processus de construction ou de rénovation de maisons et qu'on veut passer à d'autres choses.

Le sénateur Wallin : On offre une indemnité seulement pour les rénovations effectuées à une maison qui appartient à la personne concernée, n'est-ce pas?

Cplc Franklin : J'ajouterais simplement que j'ai connu une personne paralysée. Les gens de la Défense nationale ont trouvé un logement à louer et l'ont rénové pour répondre aux besoins de cette personne, qui n'a rien eu à déboursier.

En revanche, j'ai dû déménager du tout petit bungalow construit en 1932 que j'avais acheté pour habiter un logement plus convenable. Nous n'avons pas demandé au ministère des Anciens Combattants de participer au processus parce que nous savions que ce serait peine perdue. Nous avons fait les choses à notre manière, en payant les rénovations et en envoyant les factures ensuite.

Le sénateur Wallin : À qui les avez-vous envoyées?

Cplc Franklin : Au ministère des Anciens Combattants.

Le sénateur Wallin : Est-ce parce que vous faites partie de l'ancien système ou tout le monde peut-il faire comme vous?

Cplc Franklin : On n'est pas censé faire cela. Normalement, on doit envoyer trois devis aux gens du ministère, qui choisissent l'offre la plus basse, le bois le moins cher, et cetera. Nous avons choisi de ne passer par ce processus, qui fait qu'une maison n'est toujours pas construite après un an ou deux et qu'il faut payer deux hypothèques. C'est là que les problèmes commencent.

Le sénateur Wallin : Êtes-vous dans cette situation, caporal-chef Mitic?

Cplc Mitic : Nous n'avons pas eu à payer deux hypothèques. Pendant que nous attendions, nous avons habité à côté de l'aéroport, dans un logement résidentiel difficile d'accès fourni par la Défense nationale. Nous sommes propriétaires de notre maison depuis l'été dernier. Comme je l'ai dit, cela n'a pas vraiment à voir avec le ministère des Anciens Combattants. Je parle de cette situation seulement parce que la Défense nationale a commencé à utiliser le même processus qu'emploie Anciens Combattants Canada. Le document sur les DRAS décrit certains aspects du processus. Les gens d'Anciens Combattants Canada ont commencé à délaisser le programme, parce qu'ils ont trop de difficulté à traiter avec les personnes concernées.

[Français]

Maj Lasalle : Votre question tombe à point nommé. Nous nous occupons présentement du dossier du caporal Renaud, qui est en train de se faire construire un nouveau condominium dans la région de Valcartier.

I often get the impression that people are trying to rewrite the books on this subject. Corporal Renaud is still a member of the Canadian Forces. They are helping him adapt his residence. The type of set-up he needs involves an incredible amount of work and detail. Among other things, we have to consult an occupational therapist and get sound advice. Let us not forget that Corporal Renaud is 22 years old and is buying his first house. The stresses related to purchasing a home are many, and one of them is meeting the contractor's deadlines. The amount of work involved is tremendous.

When Corporal Renaud ceases to be a member of the Canadian Forces, will we be able to offer him the services he currently receives from the Department of Veterans Affairs, such as home adaptation? That is one of the questions I ask myself. Do we have an obligation to meet people's expectations?

[English]

Senator Wallin: Did you want to go ahead and join in, Corporal Renaud?

[Translation]

Cpl. Renaud: I chose to have a fully adapted condo built instead of buying a condo and then adapting it.

I asked a condo developer for help instead of moving in to an existing condo, and then having to redo the bathroom and adapt everything to my needs. I prefer to do things once rather than twice.

Financially speaking, I do not know what the future holds. I bought something I could afford, a \$130,000 condo, which is a reasonable price considering my salary. Will I be able to keep it or will I have to sell it in five years' time? I have invested the money I was given to get where I am now. However, I also need security. Without security, I will perhaps have to sell my condo in five years.

The same example can be applied to a vehicle. If I buy a vehicle, will I have to sell it in five years because of money issues?

These are major concerns for me. We deal with life's problems, we deal with the treatments and we deal with all the laws. However, financially speaking, if times get tough, we should be able to get through them without having to worry.

We were ready to give everything up for our country. Should misfortune strike, I hope that our country would be willing to do the same for us.

[English]

Senator Wallin: Both of you, Corporal Renaud and Master Corporal Mitic, have suggested that you believe at some point down the road, whether that is two years or five years, and almost regardless of age, you will experience a deterioration in your condition, and that will involve a new cost. Is that correct?

Master Corporal Mitic: For myself, as Corporal Renaud was saying, I am trying to make my home barrier-free. Whether I am there until I am 40 years old, as I plan to be, or until I am 100 years old, at some point my body will stop accepting prosthetics.

J'ai souvent l'impression qu'on tente de réécrire les livres à ce sujet. Le caporal Renaud est toujours membre des Forces canadiennes. Celles-ci prennent soin de lui pour adapter son domicile. Ce genre d'aménagement comporte énormément de détails. On doit, entre autres, consulter un ergothérapeute et obtenir de bons conseils. N'oublions pas que le caporal Renaud a 22 ans et qu'il achète sa première maison. Les stress reliés à l'achat d'un domicile sont multiples, tels rencontrer les échéanciers de l'entrepreneur. Le travail est immense.

Le jour où le caporal Renaud ne sera plus membre des Forces canadiennes, pourrions-nous lui offrir les mêmes services que ceux offerts par le ministère des Anciens combattants, tel l'adaptation du domicile? C'est une question que je me pose. Devons-nous rencontrer les attentes des gens?

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Vouliez-vous intervenir, caporal Renaud?

[Français]

Capl Renaud : J'ai opté pour faire construire un condo complètement adapté plutôt que d'acheter un condo existant que je devais faire adapter.

J'ai demandé de l'aide à un promoteur de condos non construits plutôt que devoir refaire une salle de bain, aménager et ensuite tout faire adapter à mes besoins. J'ai préféré le faire une fois plutôt que deux.

Du point de vue financier, je ne connais pas ce que le futur me réserve. J'ai acheté, selon mes moyens, un condo à 130 000 \$, ce qui est raisonnable compte tenu de mon salaire. Vais-je pouvoir le garder ou devrai-je le vendre dans cinq ans? J'ai investi l'argent qu'on m'a donné pour y arriver. Toutefois, j'ai aussi besoin de sécurité. Sans quoi, je devrai peut-être revendre mon condo dans cinq ans.

Prenons aussi l'exemple de mon véhicule. Si j'achète un véhicule, devrai-je le vendre dans cinq ans faute d'argent?

Ce sont là de grosses inquiétudes pour moi. On se bat avec la vie, on se bat avec les traitements, on se bat avec toutes les lois. Cependant, du côté financier, s'il survient une embûche, on devrait pouvoir la traverser sans souci.

Nous étions prêts à tout donner pour notre pays. Dans le cas d'une malchance, j'aurais espéré la même chose en retour.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Caporal Renaud et caporal-chef Mitic, vous avez tous deux laissé entendre que, dans deux ou cinq ans, et l'âge n'est presque pas un facteur, votre condition se détériorera et demandera d'engager d'autres fonds. Est-ce exact?

Cplé Mitic : Comme le caporal Renaud, j'essaie d'aménager ma maison de sorte qu'elle soit à accès facile. Que j'y reste jusqu'à 40 ans, comme je prévois faire, ou 100 ans, je sais qu'un jour, mon corps rejettera les prothèses. C'est une question de biologie. Les os

It is a matter of biology. It goes from the skeletal system and now it is on my muscular system. The prosthetic is not designed to do that. Over time, joints start to fail.

Corporal Renaud did not mention that he is a 22-year-old guy buying a condo. When he is 33, like I am, or 42, like Master Corporal Franklin, maybe he will want to get married and have a family, and then what will he do? This is something I wondered about when I first started this, and that is why we bought the home we did. We have one child and two dogs, and maybe we want to grow our family.

I already said that I do not want to go through this process again with anyone. Somehow, someday, I am hoping to become rich, whether I become a bestselling author, or I just wander the world for fame and fortune. I do not ever want to have to ask again because it is a humiliating process. You are completely powerless. I do not care who I deal with, whether it is the City of Ottawa or the government or whomever; it is a process I never want to go through again because it is not nice.

Senator Wallin: The phrase that has stuck in my mind is that you are "staying in." Master Corporal Franklin was right to make his decision for timing because he was sort of the last one out under the other system, crunched the numbers and decided to go. You guys are both saying, again from different age points, that you need to stay in.

Master Corporal Mitic: We do not need to, senator, but we have decided that, for the short term, we want to. I could have left right away as well, but now I am at three and a half years. I will start the process to get out because one disadvantage is that you are stuck at your rank level, so I cannot get a raise. On the outside, if I did take advantage of the job placement program or the university program or something where I could get education and training, then maybe I can increase my income.

Going back to the point you made, senator: The training is great, but these programs were available in some form or another from Veterans Affairs Canada under the old system as well. Also, the reason only 1 per cent of people are taking the \$500 financial planning assistance is because if you walk into your local branch, the bank has plenty of advice for you on what to do with \$250,000. That is what happened to me.

The Chair: Do not take it.

Master Corporal Mitic: Much of it got flushed.

The Chair: Major, whose option is it for an injured soldier to stay in the service? Is it the injured soldier's option? Is it his or her decision as to when to leave or does someone else decide, in the end?

[Translation]

Maj. Lasalle: This is not for the soldier to decide. It all depends on the person's medical condition and on the employment limitations. The issue is related to universality of service. That principle was already explained to you. In the Canadian Forces, everyone wearing the uniform must meet a minimum standard referred to as universality of service. The decision is usually made once an accurate diagnosis has been given.

s'affaiblissent d'abord, les muscles ensuite. Les prothèses ne peuvent rien faire contre cela. Avec le temps, les articulations ne dépendent plus.

Le caporal Renaud a négligé de mentionner qu'il est en train, à 22 ans, de s'acheter un condo. Lorsqu'il aura 33 ans, comme moi, ou 42 ans, comme le caporal-chef Franklin, il voudra peut-être se marier et fonder une famille. Que va-t-il faire ensuite? C'est la question que je me suis posée, au début, et c'est pour cela que nous avons acheté la maison. Nous avons un enfant et deux chiens. Nous voudrions peut-être agrandir la famille.

Comme je l'ai déjà mentionné, je ne veux plus jamais revivre une telle expérience. J'espère, un jour, devenir riche, que ce soit en écrivant des best-sellers ou en parcourant le monde en quête de fortune et de gloire. Je ne veux plus avoir à demander de l'aide, parce que c'est humiliant. On se sent complètement impuissant. Je ne veux plus être obligé d'entreprendre une telle démarche, que ce soit auprès de la ville d'Ottawa, du gouvernement, ou peu importe. C'est très désagréable.

Le sénateur Wallin : Ce qui me frappe, c'est que vous choisissiez de rester, comme vous l'avez précisé. Le caporal-chef Franklin a eu raison de prendre sa retraite quand il l'a fait. Il a été, en quelque sorte, le dernier à profiter de l'ancien régime. Il a fait ses calculs et a décidé de partir. Vous affirmez tous les deux, et vous n'êtes pas du même âge, que vous devez rester.

Cplc Mitic : Ce n'est pas une obligation, madame le sénateur, mais c'est ce que nous comptons faire, pour l'instant. J'aurais pu, moi aussi, prendre ma retraite, mais il me reste encore trois ans et demi à faire. Je vais partir, car je ne peux pas monter en grade et obtenir une augmentation de salaire. Une fois dans la vie civile, si je m'inscris au programme d'aide au placement ou au programme d'études universitaires, par exemple, je pourrai obtenir une formation et ainsi accroître mon revenu.

Pour revenir au point que vous avez soulevé, les programmes sont excellents, sauf qu'ils étaient également offerts, sous une forme ou une autre, par Anciens Combattants Canada en vertu de l'ancien régime. Par ailleurs, si seulement 1 p. 100 des gens acceptent les 500 \$ pour les services de planification financière, c'est parce que la banque locale est prête à vous donner toutes sortes de conseils sur la façon d'investir les 250 000 \$. C'est ce qui m'est arrivé.

Le président : Ne les acceptez pas.

Cplc Mitic : Il y en a une bonne partie qui est disparue.

Le président : Major, qui décide qu'un soldat blessé va rester dans les forces? Le soldat lui-même? Est-ce lui qui décide quand partir? Ou est-ce quelqu'un d'autre qui le fait à sa place?

[Français]

Maj Lasalle : Il ne s'agit pas de la décision du membre. Tout est lié à la condition médicale et aux limitations d'emploi. Cette question relève de l'universalité du service. Ce point vous a déjà été expliqué. Aux Forces canadiennes, tous ceux qui portent l'uniforme doivent rencontrer une norme minimale qu'on appelle l'universalité du service. Cette décision est prise généralement lorsqu'un diagnostic précis est donné.

Corporal Renaud is still in recovery. The final diagnosis has not been given yet. We cannot make a decision about an individual's future until the final diagnosis is in.

[English]

Senator Dallaire: There are so many issues, but one of the first issues that I want to question you on is how much information you actually have explained to you in detail by a person from Veterans Affairs Canada, and to what extent that is followed up on with respect to the whole set of programs?

In listening to you, you are unaware of many of the programs. No one has mentioned the spousal program. If you cannot work or we cannot retrain you, then they are supposed to shift it to the spouse, if you have a spouse, and then retrain the spouse so that hopefully they can then bring money in. I am not accusing you; rather, I am really looking at whether or not Veterans Affairs Canada is selling its product to you during the years you are serving.

One of the reasons we moved them into the bases — we moved the joint capabilities, and since 1998 we brought Veterans Affairs Canada and DND together here in Ottawa — was to get that information to you.

Master Corporal Mitic: In my experience, that has not been the case. I have asked several representatives certain questions. This is going back to when I first got injured because I have had minimal contact for about a year. You get different answers from each person. I received an email last night that I was unable to print from a friend and comrade who has moved on due to issues. He stated that exact problem. He said that he cannot find the answers he needs when he asks the question. If he asks someone else, he gets a different answer and is told that the other person from the same department is wrong.

We have little stories and tidbits about how a VAC representative is unwilling to explain things. They say, "Don't worry, I will do the paperwork. Thanks for making me do more paperwork, by the way, by asking for this." That is an answer someone actually received. For whatever reason, they are unwilling to explain things in detail.

Senator Dallaire: It is something we have raised, whether the VAC people have been trained, refocused and reoriented to the new charter and are actually doing what they are supposed to be doing. You all have VAC files. They are supposed to get that service, and it is not working. There has not been enough training.

You get a lump sum. Having the monthly payment permits you to go to a bank and tell them that you qualify for a mortgage because you have a certain amount of guaranteed income. The guy with the lump sum does not have that and cannot get a mortgage because he does not have a guaranteed income. He is

Le caporal Renaud, pour sa part, est toujours en récupération. Le diagnostic final n'est pas tombé. Tant et aussi longtemps que ce diagnostic ne sera pas arrivé, on ne peut pas prendre une décision sur l'avenir de l'individu.

[Traduction]

Le sénateur Dallaire : Vous aux prises avec une foule de problèmes. Ma première question est la suivante : est-ce qu'un représentant d'Anciens Combattants Canada vous a fourni toute l'information dont vous aviez besoin, et de façon détaillée, et avez-vous eu droit à un suivi pour ce qui est de l'ensemble des programmes qui sont offerts?

Je vous écoute, et je constate qu'il y a beaucoup de programmes que vous ne connaissez pas. Personne n'a mentionné le programme qui s'adresse aux conjoints. Si vous ne pouvez travailler ou encore vous recycler dans un autre domaine, ils sont censés offrir le programme à votre conjointe, si vous en avez une, et la former pour qu'elle puisse gagner un salaire. Ce n'est pas vous que j'accuse. Je cherche à savoir si le ministère des Anciens Combattants fait, ou non, la promotion de ces programmes auprès des militaires.

Si les représentants ont été envoyés dans les bases — nous avons procédé au transfert des capacités interarmées et regroupé, en 1998, les services offerts par Anciens Combattants Canada et le MDN, à Ottawa —, c'était, entre autres, dans le but de vous transmettre ces renseignements.

Cplc Mitic : La réponse, dans mon cas, est non. J'ai posé certaines questions à plusieurs représentants. Au début, quand j'ai été blessé, les contacts ont été plutôt rare, et ce, pendant environ un an. Chaque personne que vous rencontrez vous donne une réponse différente. Hier soir, j'ai reçu un courriel que je n'ai pas été en mesure d'imprimer. Il m'a été envoyé par un ami, un collègue qui a quitté les forces en raison de certains problèmes. Il s'est plaint exactement de la même chose. Il n'arrive pas à trouver les réponses dont il a besoin quand il pose des questions. S'il s'adresse à quelqu'un d'autre, il obtient une réponse différente et on lui dit que l'autre représentant, qui travaille pour le même ministère, s'est trompé.

Il y a des représentants d'ACC qui sont peu disposés à fournir des explications. Ils disent, « Ne vous inquiétez pas. Je vais m'occuper des formalités. En passant, je vais avoir encore plus de travail à faire par suite de votre demande ». C'est ce qu'une personne s'est fait répondre. Pour une raison ou une autre, ils ne veulent pas expliquer les choses en détail.

Le sénateur Dallaire : C'est un point que nous avons déjà soulevé. Nous nous demandons si les représentants d'ACC ont reçu une formation, s'ils ont été sensibilisés au contenu de la nouvelle charte et s'ils font ce qui est attendu d'eux. Vous vous retrouvez tous dans les dossiers du ministère. Ils sont censés offrir ce service. Or, ils ne le font pas. Ils n'ont pas eu suffisamment de formation.

Il y a d'un côté le montant forfaitaire, et de l'autre, la pension mensuelle qui vous permet de vous adresser à une banque et de lui dire que vous êtes admissible à un prêt hypothécaire, car vous avez un revenu garanti. Le militaire qui reçoit un montant forfaitaire ne peut obtenir une hypothèque parce qu'il n'a pas de

injured and so on. The government is retraining him, so for a period of time he might receive an amount of money, but after that there is no guarantee. It is very difficult to get that training.

DND has massively engaged funds for their injured, to the extent that it is now 62 per cent of their budget. They are very worried about whether they can sustain it. Universality of service could become more difficult for you as they squeeze the system.

While you are in service, do you feel that DND is doing the job that you think it should be doing for its veterans and that your impression is that the minute you drop out of DND, you will fall into a chasm that is not only different but may not have that same sense of duty toward you? Do you actually feel that?

Master Corporal Franklin: I was actually talking to General Hillier about the same subject in 2007. He said that the reason they created the DND programs that we have is because they do not trust VAC. That comes from as high as you go. When he says that, it is pretty clear to everyone.

Senator Dallaire: It has not changed.

In 1998, as ADM, we put \$100,000 aside to modify PMQs because we could not get authority from Treasury Board to do that. People said that that was VAC's problem or DND's, and so on. Now there is a different system, but it still has room to go.

In the context of your future, you are saying that you are looking for security and not dependency.

Master Corporal Franklin: Correct.

Senator Dallaire: You are right because the philosophy of the New Veterans Charter says that they do not want to create dependency; they want to give a sense of security that you can still be part of the general population. Do you feel that that is what the New Veterans Charter will be giving you?

Master Corporal Franklin: I know for myself that if I did not have the monthly pension, I would not be able to do the jobs I do now, which is work with my charity and give speeches across the country. I would have to then get a real job and do that.

My quality of life would be less. I would be doing stuff that I do not want to do. I would probably have stayed in the military for as long as I could have.

Even being 100 per cent disabled, with no promotions, no postings, no courses, that would be better. I would be making \$65,000 instead of working as Joe Blow at TD Canada Trust. For me, it is a big deal.

revenu garanti. Il est blessé, ainsi de suite. Le gouvernement cherche à le recycler dans un autre domaine, ce qui veut dire que pendant un certain temps, il reçoit une aide financière, mais ensuite, il n'y a aucune garantie. Il n'est pas facile de se recycler.

Le MDN a investi énormément dans les programmes de soutien destinés aux blessés. Cette dépense représente maintenant 62 p. 100 de son budget. Le ministère se demande s'il va être en mesure de continuer de financer ces initiatives. L'universalité des services pourrait devenir un principe encore plus difficile à appliquer au fur et à mesure que les ressources diminuent.

Est-ce que les militaires, pendant qu'ils accomplissent leur service, pensent que le MDN remplit bien son rôle auprès des anciens combattants? Ont-ils l'impression, une fois à la retraite, qu'ils se retrouvent face à un ministère qui non seulement les traite différemment, mais qui n'a peut-être pas le même sens du devoir à leur égard? Quel est votre avis là-dessus?

Cplc Franklin : J'ai eu une discussion à ce sujet avec le général Hillier en 2007. Il a dit que le MDN avait créé des programmes parce qu'il ne faisait pas confiance à Anciens Combattants Canada. Ce message vient de très haut et il est très clair.

Le sénateur Dallaire : Les choses n'ont pas changé.

En 1998, et j'étais sous-ministre adjoint à l'époque, nous avons mis de côté 100 000 \$ pour apporter des modifications aux logements résidentiels du MDN, parce que le Conseil du Trésor refusait de nous donner l'autorisation de le faire. Il disait que ce problème relevait des Anciens Combattants, de la Défense nationale, ainsi de suite. Nous avons maintenant un système différent, sauf qu'il y a encore place à l'amélioration.

Pour ce qui est de votre propre avenir, vous dites que vous recherchez la sécurité et non la dépendance.

Cplc Franklin : C'est exact.

Le sénateur Dallaire : Vous avez raison, car ce n'est pas là l'objectif que vise la nouvelle Charte des anciens combattants. Elle veut donner aux anciens combattants un sentiment de sécurité, leur faire comprendre qu'ils peuvent encore jouer un rôle au sein de la société. Croyez-vous que c'est ce que la nouvelle charte va vous apporter?

Cplc Franklin : En ce qui me concerne, si je n'avais pas la pension mensuelle, je ne serais pas en mesure de faire ce que je fais actuellement, c'est-à-dire de m'occuper de mon organisme de charité, de prononcer des discours partout au pays. Je serais obligé de trouver un emploi pour y arriver.

Ma qualité de vie diminuerait. Je ferais des choses que je ne veux pas faire. Je serais probablement resté dans les forces le plus longtemps possible.

Je me serais senti mieux, même totalement handicapé et sans promotion, affectation ou formation. J'aurais touché 65 000 \$ au lieu d'aller travailler comme commis à la Banque TD, par exemple. Pour moi, cela veut dire beaucoup.

Master Corporal Mitic: I have read that part of their whole focus and goal was to create independence. That is a good philosophy, just the same as the whole of the market will never crash. I could go to a university and get a master's degree, but maybe I am not able to do any job that pays over \$30,000 or \$40,000 a year because I do not have the aptitude. If I regress and have a mental breakdown or my body fails me, then what? Where will my income come from at that point?

My new employer, let us say for example General Electric, will not understand that I need three weeks off to let my legs heal. They are not here to give me time off. That does not sound like independence to me. Now we have to worry about our income.

They claim all these other programs give you things, but you come back to them again and again for such things as the clothing allowance, for VIP, for all this stuff where, if I had a lump-sum similar to Master Corporal Franklin, I would not bother because I would have the monthly income I could rely on to do things such as modify my clothing and shovel my driveway and put that to use to be independent and do things on my own.

[Translation]

Senator Dallaire: Corporal Renaud, do you share the same opinion as our other witnesses? Do you also feel that veterans are in a black hole, and are you afraid of ending up there yourself? Have you also not received all the information you need to ensure your future security?

Cpl. Renaud: Senator Dallaire, my fellow witnesses have said everything so well that, if I were to speak, it would be like cutting and pasting their words.

[English]

Senator Day: I just want to confirm that the lump-sum payment has been described to you as being for pain and suffering, and pain and suffering only. It is not for loss of income.

Master Corporal Franklin: Correct. It is not for the injury; it is for pain and suffering, and future pain and suffering, which apparently is valued at \$250,000.

Senator Day: SISIP Financial Services, which is your insurance that all soldiers have, will pay up to 75 per cent of salary up to age 65 or whatever salary you might have had at the time of the injury. VAC tells us that there is also a loss of income monthly pension that you are able to obtain. Is that the one that you talked about that was \$1,600?

Master Corporal Franklin: No, that is a different one. This one is the Permanent Impairment Allowance, PIA, which goes from \$536 to \$1,600, and is to assist veterans assuming long-term monthly earnings loss with a retirement at age 65, they receive a

Cpl Mitic : J'ai lu que la charte visait, en partie, à promouvoir l'autonomie. C'est un objectif louable. Cela me fait penser aux autres paroles que j'ai entendues, à savoir que le marché ne s'effondrera jamais. Je pourrais aller à l'université, obtenir une maîtrise, sauf que je serais peut-être obligé de me contenter d'un emploi qui ne paie que 30 000 \$ ou 40 000 \$ par année, parce que je n'ai pas de compétences. Si je régresse, que je tombe en dépression ou que mon corps m'abandonne, que vais-je faire? D'où mon revenu va-t-il provenir?

Mon nouvel employeur, par exemple, General Electric, ne comprendra pas que j'ai besoin de trois semaines de repos pour permettre à mes jambes de guérir. Son rôle n'est pas de m'accorder des congés. Je ne vois pas comment on peut parler d'autonomie dans ce cas-là. Je dois trouver une autre source de revenus.

Ils prétendent que tous ces autres programmes confèrent des avantages, sauf qu'il faut constamment s'adresser à eux pour obtenir une indemnité d'habillement, pour avoir accès au PAAC, ainsi de suite. Or, si je recevais un paiement forfaitaire similaire à celui du caporal chef Franklin, je n'aurais pas à faire toutes ces demandes parce que j'aurais un revenu mensuel qui me permettrait, par exemple, de m'acheter des vêtements, de déneiger mon entrée, bref, d'être autonome, de me débrouiller tout seul.

[Français]

Le sénateur Dallaire : Caporal Renaud, partagez-vous la même opinion qu'eux : essentiellement les anciens combattants sont comme dans un trou noir, vous avez une certaine crainte de vouloir y aller, et manifestement, vous n'avez pas reçu toute l'information dont vous aviez besoin pour assurer votre sécurité pour l'avenir?

Cpl Renaud : Sénateur Dallaire, tout cela a été si bien dit que ce serait comme faire du copier-coller avec ce qu'ils ont dit.

[Traduction]

Le sénateur Day : Je voudrais tout simplement confirmer que le paiement forfaitaire est une indemnité versée pour la souffrance et la douleur, point à la ligne. Il ne s'agit pas d'une allocation pour perte de revenu.

Cpl Franklin : C'est exact. Elle est versée non pas pour les blessures subies, mais pour compenser la souffrance et la douleur. Celles-ci seraient évaluées à 250 000 \$.

Le sénateur Day : Le RARM, le régime qui s'applique à tous les militaires, versera jusqu'à 75 p. 100 de la solde, et ce, jusqu'à l'âge de 65 ans, ou du salaire que touchait la personne lorsqu'elle a été blessée. Le ministère des Anciens Combattants nous dit que les militaires peuvent également recevoir une pension mensuelle pour compenser la perte de revenu. Est-ce à cela que vous faisiez allusion quand vous avez parlé du 1 600 \$?

Cpl Franklin : Non, il s'agit d'une allocation différente. Je faisais allusion à l'allocation pour déficience permanente, l'ADP, qui varie entre 536 \$ et 1 600 \$. Elle a pour but de compenser la perte de revenu mensuel et ce, jusqu'à l'âge de 65 ans. Les

lump-sum payment equal to 2 per cent of their lifetime monthly earnings loss payments, whatever that means.

Senator Day: Do you have any experience with it?

Master Corporal Franklin: I do not even understand that sentence. No.

Senator Day: Each base is supposed to have an integrated support unit. Do you have access to that and who is the VAC person who is there?

Master Corporal Franklin: They have people there. They are available. Recently, I went and saw mine. The problem is that there are eight pages of stuff that they apparently do. You can go there and beg for money to do certain things, but that is the first time I have heard of the spousal program, and I have been involved in casualty support for years.

Senator Day: That is very instructive. That is very helpful.

[Translation]

Maj. Lasalle: The first IPSC opened in Valcartier in October 2007. I want to point out that additional IPSCs are now being established. So, there is a tremendous amount of work to do, including solidifying our relations with all our partners. Among them is Veterans Affairs, which is an important partner.

A single support centre where soldiers can have access to all the partners is without a doubt the best way to provide information about all the programs offered, but it is an extremely challenging process. We are talking about infrastructure costs, meetings, various programs about which people are not informed. We have to prepare information sessions and be able to reach soldiers in order to inform them about the various programs offered. That is quite a challenge.

Senator Day: Is it your responsibility to help the injured or to manage the existing programs?

Maj. Lasalle: My responsibility is to help injured soldiers, but it is also to inform all soldiers, including those in the chain of command, of the importance of some of our assistance programs. We are currently seeing a build-up of troops preparing to deploy to Afghanistan.

We have to inform people about the importance of some programs, like form CF98, the reports on injuries, and so forth. These are things we need to stress.

As I often give presentations, I have noticed that young people are so sure that nothing bad will happen to them that the information goes in one ear and out the other. I have observed this attitude on several occasions.

[English]

The Chair: I must interrupt. We have come to the conclusion of the meeting as prescribed by the rules.

militaires reçoivent une indemnité forfaitaire égale à 2 p. 100 des mensualités payables à titre permanent pour perte de revenu, peu importe ce que cela veut dire.

Le sénateur Day : Avez-vous droit à cette allocation?

Cpl Franklin : Je ne sais même pas ce que cette phrase veut dire. Non.

Le sénateur Day : Chaque base est censée avoir une unité de soutien intégré. Avez-vous accès à une telle unité et y a-t-il un représentant d'ACC affecté à celle-ci?

Cpl Franklin : Il y a des représentants sur place qui sont prêts à répondre à nos questions. J'en ai rencontré un, récemment. Le problème, c'est qu'il y a huit pages de renseignements sur les services qu'ils sont censés offrir. Vous pouvez vous adresser à eux si vous avez besoin d'argent, mais c'est la première fois que j'entends parler du programme destiné aux conjoints. Je m'occupe des besoins des blessés depuis des années.

Le sénateur Day : Tout cela est fort instructif et utile.

[Français]

Maj Lasalle : Le premier IPSC qui a vu le jour, ça s'est passé à Valcartier et on remonte à octobre 2007. Il faut comprendre qu'on a encore des IPSC qui sont en train d'être mis sur place. Donc il y a énormément de travail à faire, toutes les liaisons avec tous les partenaires, entre autres, Anciens combattants qui est un gros partenaire.

Le guichet unique où le militaire peut venir pour avoir accès à tous les partenaires, c'est sans doute la meilleure façon pour parler de tous les programmes de tous et chacun, mais ça demande énormément. On parle des coûts en infrastructure, les rencontres, les différents programmes auxquels les gens ne sont pas renseignés. Il faut préparer des séances d'information et avoir accès aux militaires pour les renseigner sur les différents programmes. Ça demeure un très grand défi.

Le sénateur Day : Votre responsabilité est-elle d'aider les blessés ou d'administrer les programmes existants?

Maj Lasalle : C'est d'aider les soldats qui sont blessés, mais c'est aussi d'aviser tous les militaires, incluant la chaîne de commandement, de l'importance de certains programmes d'aide. On a présentement une montée en puissance pour les troupes qui s'apprentent à être déployées en Afghanistan.

Il faut aviser les gens de l'importance de certains programmes; le fameux CF98, entre autres, les rapports de blessures. Il faut insister.

Ayant souvent donné des présentations, j'ai pu constater que les jeunes sont tellement convaincus que cela ne leur arrivera jamais, que l'information n'est pas retenue en bout de ligne. J'ai constaté cet état de fait à plus d'une reprise.

[Traduction]

Le président : Je dois vous interrompre. Nous devons clore la réunion, comme le veut la règle.

Gentlemen, I want to thank you very much. Needless to say, there are no words to say to thank you for your service to the country and for what you have given up. We are very grateful for your time here today, which has been most useful to us. Thank you very much.

(The committee adjourned.)

Messieurs, je vous remercie d'être venus nous rencontrer. Il n'y a pas suffisamment de mots pour vous dire merci d'avoir servi le pays, d'avoir fait tant de sacrifices. Nous vous savons gré de votre présence ici aujourd'hui. Vous nous avez beaucoup aidés. Merci beaucoup.

(La séance est levée.)



If undelivered, return COVER ONLY to:
Public Works and Government Services Canada –
Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5

En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

WITNESSES

Wednesday, May 5, 2010

Veterans Affairs Canada:

Charlotte Bastien, Regional Director General, Quebec Region;
Robert Cormier, Director, Montreal District;
Lina Matos, Regional Director, Client Services, Western Region.

National Defence:

Lieutenant-Colonel C.M. Hand, CD, Commanding Officer, Joint
Personnel Support Unit, New Brunswick/P.E.I. Region.

Wednesday, May 12, 2010

National Defence:

Major Jacques Lasalle, Commanding Officer, Joint Personnel
Support Unit, Quebec Region;
Master Corporal Jody Mitic, DCSM, Outreach Coordinator,
National Defence Headquarters;
Corporal Martin Renaud, 3rd Battalion, Royal 22nd Regiment.

As an individual:

Master Corporal (Retired) Paul Franklin.

TÉMOINS

Le mercredi 5 mai 2010

Anciens Combattants Canada :

Charlotte Bastien, directrice générale, région du Québec;
Robert Cormier, directeur, district de Montréal;
Lina Matos, directrice régionale, Services aux clients, région de l'Ouest.

Défense nationale :

Lieutenant-colonel C.M. Hand, CD, commandant, Unité interarmées
de soutien du personnel, Nouveau Brunswick/Î. P.-É.

Le mercredi 12 mai 2010

Défense nationale :

Major Jacques Lasalle, commandant, Unité interarmées de soutien
du personnel, région du Québec;
Caporal-chef Jody Mitic, DGSB, coordonnateur communautaire,
Quartier général de la Défense nationale;
Caporal Martin Renaud, 3^e bataillon, Royal 22^e Régiment.

À titre personnel :

Caporal-chef (à la retraite) Paul Franklin.



CA1
K31
D18

Comm
P. 10. 10. 10



Third Session
Fortieth Parliament, 2010

Troisième session de la
quarantième législature, 2010

SENATE OF CANADA

SÉNAT DU CANADA

*Standing Senate Committee on
National Security and Defence
Proceedings of the Subcommittee on*

*Comité sénatorial permanent de la
sécurité nationale et de la défense
Délibérations du Sous-comité des*

Veterans Affairs

Anciens combattants

Chair:
The Honourable TOMMY BANKS

Président :
L'honorable TOMMY BANKS

Wednesday, May 26, 2010
Wednesday, June 2, 2010

Le mercredi 26 mai 2010
Le mercredi 2 juin 2010

Issue No. 4

Fascicule n° 4

Sixth and seventh meetings on:

Sixième et septième réunions concernant :

The services and benefits provided to past
and present members of the Canadian Forces,
the Royal Canadian Mounted Police and their families
(Implementation of the
new veterans charter)

Les prestations et services fournis aux membres actuels
et passés des Forces canadiennes et de
la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles
(La mise en oeuvre de la nouvelle
Charte des anciens combattants)

WITNESSES:
(See back cover)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

THE SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Tommy Banks, *Chair*

The Honourable Fabian Manning, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Day
Meighen
Wallin

(Quorum 3)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Day replaced the Honourable Senator Pépin (*June 1, 2010*).

The Honourable Senator Meighen replaced the Honourable Senator Dickson (*May 27, 2010*).

The Honourable Senator Dickson replaced the Honourable Senator Meighen (*May 25, 2010*).

The Honourable Senator Pépin replaced the Honourable Senator Downe (*May 13, 2010*).

LE SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Président : L'honorable Tommy Banks

Vice-président : L'honorable Fabian Manning

et

Les honorables sénateurs :

Day
Meighen
Wallin

(Quorum 3)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Day a remplacé l'honorable sénateur Pépin (*le 1^{er} juin 2010*).

L'honorable sénateur Meighen a remplacé l'honorable sénateur Dickson (*le 27 mai 2010*).

L'honorable sénateur Dickson a remplacé l'honorable sénateur Meighen (*le 25 mai 2010*).

L'honorable sénateur Pépin a remplacé l'honorable sénateur Downe (*le 13 mai 2010*).

MINUTES

OTTAWA, Wednesday, May 26, 2010
(8)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:08 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Tommy Banks, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Banks, Dickson, Manning, Pépin and Wallin (5).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Francine Pressault, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (Implementation of the new veterans charter). (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*)

WITNESSES:

National Defence:

Corporal Thomas Bezruki, Royal Highland Fusiliers of Canada;
Corporal Michael McTeague, 32nd Combat Engineer Regiment;
Corporal Jean-Pierre Godbout, 35th Service Battalion of Canada;
Master Corporal Martial Boivert, 12^e Régiment blindé du Canada;
Corporal Dominique Lareau, Royal 22nd Regiment (Formerly a member of the Régiment de la Chaudière.)

Corporal Thomas Bezruki, Corporal Michael McTeague, Corporal Jean-Pierre Godbout, Master Corporal Martial Boivert and Corporal Dominique Lareau answered questions.

At 1:21 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 26 mai 2010
(8)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 8, dans la salle 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Tommy Banks (*président*).

Membres du sous-comité présents: Les honorables sénateurs Banks, Dickson, Manning, Pépin et Wallin (5).

Également présents: James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Francine Pressault, agente de communications, Direction des communications.

Aussi présents: Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010 et aux pouvoirs qui lui ont été conférés le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leur famille (Mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants). (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS:

Défense nationale:

Caporal Thomas Bezruki, Royal Highland Fusiliers of Canada;
Caporal Michael McTeague, 32^e Régiment du génie de combat;
Caporal Jean-Pierre Godbout, 35^e Bataillon des services du Canada;
Caporal-chef Martial Boivert, 12^e Régiment blindé du Canada;
Caporal Dominique Lareau, Royal 22^e Régiment (ancien membre du Régiment de la Chaudière.)

Les caporaux Thomas Bezruki, Michael McTeague, Jean-Pierre Godbout et Dominique Lareau ainsi que le caporal-chef Martial Boivert répondent aux questions.

À 13 h 21, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ:

OTTAWA, Wednesday, June 2, 2010

(9)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:08 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Tommy Banks, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Banks, Manning, Meighen and Wallin (4).

Other senators present: The Honourable Senators Dallaire and Downe (2).

In attendance: Jean-Rodrigue Paré, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Tracie LeBlanc, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (Implementation of the new veterans charter). (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*)

WITNESSES:

Canadian Association of Veterans in United Nations Peacekeeping:

Ronald R. Griffis, National President.

Army, Navy and Air Force Veterans in Canada:

Lorne McCartney, Dominion Secretary-Treasurer.

Ronald R. Griffis and Lorne McCartney each made a statement and, together, answered questions.

At 1:18 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Le greffier du sous-comité,

Kevin Pittman

Clerk of the Subcommittee

OTTAWA, le mercredi 2 juin 2010

(9)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 8, dans la salle 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Tommy Banks (*président*).

Membres du sous-comité présents: Les honorables sénateurs Banks, Manning, Meighen et Wallin (4).

Autres sénateurs présents: Les honorables sénateurs Dallaire et Downe (2).

Également présents: Jean-Rodrigue Paré, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Tracie LeBlanc, agente de communications, Direction des communications.

Aussi présents: Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010 et aux pouvoirs qui lui ont été conférés le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leur famille (Mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants). (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS:

Association canadienne des vétérans des forces de la paix pour les Nations Unies:

Ronald R. Griffis, président national.

Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes au Canada:

Lorne McCartney, secrétaire-trésorier national.

Ronald R. Griffis et Lorne McCartney font chacun une déclaration puis, ensemble, répondent aux questions.

À 13 h 18, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ:

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, May 26, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:08 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (topic: implementation of the new veterans charter).

Senator Tommy Banks (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: This is a meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence. The committee is currently dealing with questions pertaining to the New Veterans Charter and examining ways in which that charter serves the interests of our serving members and veterans. Today, our focus is on members of the reserve forces who serve Canada so well.

Senator Pamela Wallin is Chair of the Standing Senate Committee on National Security and Defence. Retired General James Cox is our analyst and interprets what is actually meant when military people speak to us. Mr. Kevin Pittman is the clerk of the committee. Senator Lucie Pépin has had the interests of military families, in particular, in her heart for many years. We may also be joined by other members of our committee, depending on their availability.

Today, we have appearing before us, and for whose appearance we are grateful, Corporal Michael McTeague from the 32nd Combat Engineer Regiment, Jean-Pierre Godbout from the 35th Service Battalion of Canada, Master Corporal Martial Boivert from the 12^e Régiment blindé du Canada, Corporal Thomas Bezruki from the Royal Highland Fusiliers of Canada and Corporal Dominique Lareau from the Régiment de la Chaudière.

Gentlemen, we are pleased you could be here to take the time to inform us about the matters we are addressing. Would any of you like to begin with an opening statement before we take questions from members of the subcommittee? If not, we will proceed directly to questions.

Senator Wallin: I think we would like to hear from each of you about your own situation as reservists, as well as your approach to and your experience with Veterans Affairs Canada or the New Veterans Charter.

Corporal Michael McTeague, 32nd Combat Engineer Regiment, National Defence: Honourable senators, I was injured in 2006 and I submitted a claim to Veterans Affairs Canada in September 2008. I am still awaiting a final decision almost two years later, which I believe is a long time to wait for a determination on a disability claim.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 26 mai 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à 12 h 8 pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles (sujet : la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants).

Le sénateur Tommy Banks (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Il s'agit d'une réunion du Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense. Le comité étudie actuellement les questions relatives à la nouvelle Charte des anciens combattants et examine dans quelle mesure elle répond les intérêts des militaires en service actif et des anciens combattants. Aujourd'hui, nous nous arrêterons au cas des réservistes qui servent également le Canada.

Le sénateur Pamela Wallin est la présidente du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense. Le général à la retraite James Cox, qui est notre analyste, nous sert d'interprète pour décoder le langage des militaires. Kevin Pittman est greffier du comité. Depuis de nombreuses années, le sénateur Lucie Pépin s'intéresse tout particulièrement à la vie des familles militaires. D'autres membres de notre comité nous rejoindront éventuellement plus tard, selon leur disponibilité.

Nous accueillons donc — et nous leur en sommes reconnaissants — le caporal Michael McTeague, du 32^e Régiment du génie de combat, Jean-Pierre Godbout, du 35^e Bataillon des services du Canada, le caporal-chef Martial Boivert, du 12^e Régiment blindé du Canada, le caporal Thomas Bezruki, du Royal Highland Fusiliers of Canada et le caporal Dominique Lareau du Régiment de la Chaudière.

Messieurs, nous sommes ravis que vous ayez pris de votre temps pour venir nous éclairer sur les questions que nous étudions. L'un d'entre vous voudrait-il faire une déclaration liminaire avant que nous passions aux questions des membres du sous-comité? Dans la négative, nous allons tout de suite passer aux questions.

Le sénateur Wallin : Nous aimerions, je pense, que vous nous parliez chacun de votre situation de réserviste, de la façon dont vous percevez Anciens Combattants Canada et la nouvelle Charte des anciens combattants et de l'expérience que vous en avez eu.

Caporal Michael McTeague, 32^e Régiment du génie de combat, Défense nationale : Honorables sénateurs, j'ai été blessé en 2006 et j'ai déposé ma demande de pension d'invalidité auprès d'Anciens Combattants Canada en septembre 2008. J'attends toujours la décision finale, près de deux ans plus tard, ce que je trouve long pour trancher ce genre de demande.

I will soon begin the transition phase into civilian life. Given what I hear from other guys who have done it, the transition does not seem like an easy ride. It seems like it is quite tough to make the transition.

The Chair: Corporal, would you describe the circumstances in which you were injured?

Cpl. McTeague: How was I injured?

The Chair: Where, how, when?

Cpl. McTeague: I was on foot patrol in the Zhari district of Afghanistan on September 18, 2006. A man with a bicycle walked through the patrol and detonated himself. I was about three metres from the bomber.

The Chair: What was the result?

Cpl. McTeague: I was knocked unconscious for about five minutes. I awoke to someone standing over me. I did not have much feeling. I broke most of the bones in my lower limbs, lost part of my bowel and was struck in the neck by a ball bearing that resulted in spinal nerve damage. I was in hospital rehab for about six months.

The Chair: Pardon me for interrupting, but we will ask questions on an individual basis.

Are you now treated as a member of the permanent force?

Cpl. McTeague: Yes. It is as though I was still continuing in the military. I now work at a desk job as a clerk.

The Chair: Is your plan to leave the military?

Cpl. McTeague: I would stay if I could. However, due to the injury, I am not able to be promoted with the course I have to take.

The Chair: You have decided to leave.

Cpl. McTeague: It is my wish to stay, but it does not seem that they give you the option to stay because you must pass the fitness test and be able to perform your duties.

Senator Wallin: Are you part of one of the joint support units in your administrative job?

Cpl. McTeague: No. I work for Land Force Central Area Headquarters as a finance clerk. My home unit is the Integrated Personnel Support Centre.

The Chair: I want to ensure I was correct when I introduced all of you as members of the reserve forces who were on active duty when the events occurred. Is that correct in each case? In other words, is anyone a member of the permanent force?

[Translation]

Corporal Dominique Lareau, Royal 22nd Regiment (Formerly a member of the Régiment de la Chaudière), National Defence: Yes, I have been transferred since my deployment to the active forces.

J'entamerai bientôt ma transition vers la vie civile. À en croire ceux qui sont passés par là, la transition n'est pas chose facile. On dirait même que c'est plutôt difficile.

Le président : Caporal, pourriez-vous nous décrire les circonstances dans lesquelles vous avez été blessé?

Cpl McTeague : Comment j'ai été blessé?

Le président : Où, comment et quand?

Cpl McTeague : J'effectuais une patrouille démontée dans le district de Zhari, en Afghanistan, le 18 septembre 2006 quand un homme à bicyclette est venu se placer au milieu de notre dispositif, puis s'est fait sauter. J'étais à quelque trois mètres de lui.

Le président : Quel a été le résultat pour vous?

Cpl McTeague : Je suis resté inconscient pendant cinq minutes environ. Quand j'ai repris mes sens, quelqu'un était penché sur moi. Je ne sentais pas grand-chose. Presque tous les os de mes membres inférieurs ont été brisés, j'ai perdu une partie de mon gros intestin et j'ai reçu un roulement à billes dans le cou qui a endommagé le nerf rachidien. J'ai passé environ six mois à l'hôpital, en rééducation.

Le président : Excusez-moi de vous interrompre, mais je dois préciser que nous allons poser nos questions à chacun de vous.

Pour l'instant, êtes-vous soigné en tant que membre des forces régulières?

Cpl McTeague : Oui. C'est un peu comme si j'étais encore dans l'armée. J'occupe un poste administratif.

Le président : Envisagez-vous de quitter l'armée?

Cpl McTeague : J'y resterais si je le pouvais. Toutefois, à cause de mes blessures, je ne pourrai plus être promu, car il faut suivre des cours pour cela.

Le président : Vous avez décidé de partir.

Cpl McTeague : J'aimerais rester, mais il semble qu'on ne vous donne pas le choix parce qu'il faut réussir les épreuves physiques pour s'acquitter des tâches qu'on vous confie.

Le sénateur Wallin : Ce poste administratif que vous occupez fait-il partie des unités interarmées de soutien du personnel?

Cpl McTeague : Non. Je travaille au quartier général du Secteur du Centre de la Force terrestre où je suis commis aux finances. Mon unité d'appartenance est le Centre intégré de soutien du personnel.

Le président : Je veux être certain de ne pas avoir fait d'erreur en disant que vous étiez tous des réservistes en service actif quand vous avez été blessés. Est-ce le cas pour chacun d'entre vous? Autrement dit, l'un d'entre vous appartient-il à la force permanente?

[Français]

Caporal Dominique Lareau, Royal 22^e Régiment (Anciennement membre du régiment de la Chaudière), Défense nationale : Oui, j'ai été transféré depuis mon déploiement dans les forces actives.

[English]

The Chair: Are you now a member of the active forces?

[Translation]

Cpl. Lareau: At present, yes, but at the time of my deployment, I was a reservist.

[English]

The Chair: Thank you. Corporal Godbout is next.

Senator Wallin: We should go around the table. Could you tell us what happened and where?

[Translation]

Corporal Jean-Pierre Godbout, 35th Service Battalion of Canada, National Defence: I was wounded. I was part of a convoy, following the vehicle in front of me. I could not see ahead because of the extremely fine dust. What happened was that I went over a hole and was nearly ejected from my seat; I was wearing a seatbelt. One week later, I began to feel sick. My stomach hurt and I was rushed to hospital in Kabul and the British performed emergency surgery on me. They did not know what was wrong with me, so they opened up my abdomen and saw that my colon was detached and twisted, and they removed my appendix at the same time. I then spent 12 days in hospital in a tent alongside some Afghans. I stayed there about five or six days in the British hospital in the camp where I was. I was then transferred to Kandahar, where they told me I was going to be sent home. But they were still unsure, they did not know if I was going to stay in Kandahar or not. That is more or less my story.

I had to fight with the Department of Veterans Affairs to try and sort out what happened because they thought that it was a congenital defect. I got some information. At 25 years of age, a detached colon is very, very rare, it is almost non-existent. We are still fighting over this. That is my story.

I was compensated for the scar only. My family could not come to see me in Kandahar. I had been there only one day when they transferred me. I did a nine-hour flight in an American Hercules to get to Germany, and then they transferred me to Quebec City, one day later. They managed to find me a seat on a commercial aircraft going to Quebec City.

[English]

The Chair: I want to make sure that I understand. It is your contention that the detachment occurred as a result of the accident and the forces that be disagree with that; is that correct?

[Translation]

Cpl. Godbout: Yes. Normally a congenital defect is detected within the first five years of a child's life. That is when the body is forming, when everything is taking shape. I have an aunt who is a

[Traduction]

Le président : Et vous êtes maintenant militaire en service actif?

[Français]

Cpl Lareau : Présentement, oui, mais lors du déploiement, j'étais réserviste.

[Traduction]

Le président : Merci. Passons au caporal Godbout.

Le sénateur Wallin : Nous devrions faire un tour de table. Pouvez-vous nous dire ce qui vous est arrivé et où?

[Français]

Caporal Jean-Pierre Godbout, 35^e Bataillon des services du Canada, Défense nationale : Moi, j'ai été blessé. Je roulais en convoi, je suivais le véhicule devant moi. Je ne voyais pas en avant à cause de la poussière qui était excessivement fine. Ce qui est arrivé, c'est que je suis passé sur un trou et j'ai quasiment été éjecté de mon siège; j'étais attaché. Une semaine après, j'ai commencé à être malade. J'avais mal au ventre et je suis rentré d'urgence à l'hôpital à Kaboul et les Britanniques m'ont opéré d'urgence. Ils ne savaient pas ce que j'avais alors ils m'ont ouvert le ventre et ils ont vu que mon colon s'était détaché et twisté et ils m'ont enlevé l'appendice en même temps. Par la suite, j'ai passé 12 jours à l'hôpital dans une tente avec des Afghans à côté de moi. Je suis resté à peu près cinq ou six jours à l'hôpital britannique dans le camp où j'étais. J'ai par la suite été transféré à Kandahar où ils m'ont dit que j'allais être renvoyé chez moi. Mais ils étaient toujours incertains, ils ne savaient pas si j'allais rester ou pas à Kandahar. C'est pas mal mon histoire.

Il a fallu que je me batte auprès du ministère des Anciens combattants pour essayer de démêler ce qui était arrivé parce qu'ils pensaient que c'était un défaut congénital. Je me suis renseigné. À 25 ans, un colon qui se détache, c'est très, très rare, cela n'existe quasiment pas. On se bat encore sur cette question. C'est mon histoire.

J'ai été dédommagé seulement pour la cicatrice. Ma famille n'a pas pu venir me voir à Kandahar. J'ai été seulement une journée, lorsqu'ils m'ont transféré. J'ai fait neuf heures de vol en Hercules américain pour me rendre en Allemagne, après quoi ils m'ont transféré à Québec, une journée après. Ils ont réussi à me trouver un siège en avion civil pour aller à Québec.

[Traduction]

Le président : Je veux être certain de bien avoir compris. Soutenez-vous que votre côlon s'est détaché à cause de l'accident et que les Forces canadiennes ne sont pas d'accord avec votre version; c'est cela?

[Français]

Cpl Godbout : Oui. Normalement, un défaut congénital va être détecté dans les cinq premières années de la vie d'un enfant. C'est là que le corps se forme, c'est là que tout se met en branle. J'ai une

radiologist in Quebec City, and she told me clearly, such a disease is very rare. If I had really had this, they would have had to send me for tests to find out why.

Senator Pépin: You would have had other problems before.

Cpl. Godbout: Yes, I would have had digestion problems. I used to be able to do everything I wanted, I could eat whatever I wanted. It is gradually getting better, because I had to have another emergency operation last summer as a result of the first operation. They said that it was a success, but it is not true. Normally I would not have needed to be operated on again in Quebec City. I was rushed to hospital, I had five knots, three tears, and I was exploding inside. They removed a lot of foreign bodies.

[English]

The Chair: Are you now functioning as a member of the permanent force?

[Translation]

Cpl. Godbout: After my operation in Quebec City, it took a month. I really got over it. I had the support of the JPSU. They were there to help me and provide me with physiotherapists and everything I needed. I am about 80, 90 per cent recovered. Except that sometimes my abdomen still hurts. These days I am feeling a bit worse. If I get very sick again, maybe I will have to have another operation.

At present, I am still in Class C because I was in the PODIUM task force. I went to Vancouver for two months. Now I am in the CADENCE force.

The Chair: Thank you.

Master Corporal Martial Boivert, 12^e Régiment blindé du Canada, National Defence: I was injured on April 13, 2009. We drove over an improvised explosive device. My driver, Corporal Karine Blais, died in that explosion.

I had eight pelvis fractures, fractured transverse processes on my L2, L3, L4 and L5 vertebrae, a fractured femur, many internal injuries and a head trauma. Following my injuries, they sent me to Germany, to Landstuhl, where my parents came to stay with me. I spent about six or seven days there because for some time I was unconscious. Then I was repatriated to Canada, to Quebec City. I was confined to bed for three months because of the fractures to my pelvis.

Then I began my rehabilitation. I did not start to walk again with canes and crutches until four months after the accident; otherwise I was in a wheelchair. I have trouble tying up my shoes; I very often have pain in my back. I am continuing my rehabilitation with physiotherapy and a lot of physical reeducation. It is going well.

Still, I have a lot of trouble with the lump sum payment. I think that a monthly pension would be much more appropriate for the injuries I suffered. I began the process with Veterans Affairs less than a year ago, so it is quite new. I have received a first compensation payment.

tante qui est radiologiste    Quebec et elle me l'a dit clairement, une telle maladie est très rare. Si j'avais vraiment eu cette maladie, il aurait fallu qu'ils me passent des tests pour savoir pourquoi.

Le sénateur Pépin : Vous auriez eu d'autres problèmes avant.

Cpl Godbout : Oui, j'aurais eu des problèmes de digestion. Je pouvais faire tout ce que je voulais, je pouvais manger ce que je voulais. Cela revient tranquillement parce qu'il a fallu que je me fasse réopérer l'été dernier, en urgence, à cause de la première opération. Ils disent que cela a été un succès, mais ce n'est pas vrai. Normalement, je n'aurais pas eu besoin de me faire réopérer    Quebec. Je suis rentré d'urgence, j'avais cinq nœuds, trois déchirures puis j'étais en train d'exploser intérieurement. Ils m'ont enlevé beaucoup de corps étrangers.

[Traduction]

Le président : Est-ce que vous faites maintenant partie de la force permanente?

[Français]

Cpl Godbout : Après mon opération à Quebec, cela a pris un mois. Je me suis vraiment bien remis. J'ai eu le soutien de l'UISP. Ils étaient là pour m'aider et me fournir les physiothérapeutes et tout ce dont j'avais besoin. Je suis revenu à 80, 90 p. 100 de ma forme. Sauf que des fois, j'ai encore mal au ventre. Ces temps-ci, j'ai un peu plus mal. Si je retombe très malade, il faudra peut-être que je me fasse réopérer.

Présentement, je suis encore en classe C parce que j'ai fait la force opérationnelle PODIUM. Je suis allé à Vancouver pendant deux mois. Je suis en train de faire la force CADENCE.

Le président : Merci.

Caporal-chef Martial Boisvert, 12^e Régiment blindé du Canada, Défense nationale : Moi, j'ai été blessé le 13 avril 2009. On a roulé sur un engin explosif improvisé. Ma conductrice, la caporale Karine Blais, est décédée lors de cette explosion.

J'ai eu huit fractures au bassin, fracture des apophyses transverses aux vertèbres, de L2, L3, L4 et L5, fracture du fémur, beaucoup de blessures internes, traumatisme crânien.    la suite de mes blessures, ils m'ont rapatrié en Allemagne,    Landstuhl, où mes parents sont venus me rejoindre. J'y ai passé environ six ou sept jours parce que pendant une certaine période de temps, je n'étais pas conscient. Ensuite, j'ai été rapatrié au Canada, dans la ville de Quebec. J'ai été trois mois alité à cause de mes fractures au bassin.

Ensuite, j'ai commencé ma réadaptation. J'ai recommencé à marcher avec des cannes et des béquilles seulement quatre mois après l'accident, sinon j'étais en fauteuil roulant. J'ai de la difficulté à attacher mes souliers; j'ai très souvent des douleurs au dos. Je poursuis ma réadaptation avec de la physiothérapie et beaucoup de rééducation physique. Cela va bien.

Toutefois, j'ai beaucoup de difficulté avec le montant forfaitaire. Je crois qu'une pension mensuelle serait beaucoup plus appropriée avec les blessures que j'ai subies. J'ai débuté le processus avec Anciens combattants depuis moins d'un an, c'est donc tout nouveau. J'ai reçu un premier dédommagement.

[English]

Senator Wallin: Will you stay in the military, and what kind of work will you go back to; do you have any idea what it will be if you do stay?

[Translation]

MCpl. Boivert: I would very much like to stay in the Armed Forces. I think my chances of being able to resume my old duties are good. But it is still too early to be able to say.

[English]

The Chair: We have been joined by two other of our colleagues: Senator Fabian Manning, the deputy chair of this subcommittee, and Senator Fred Dickson, whom I had the pleasure of accompanying to Holland to celebrate the 65th anniversary of the liberation of Holland. Witnesses, you will be hearing questions from additional members of the committee.

[Translation]

Senator Pépin: You say you prefer a monthly payment to a lump sum. Is this a lump sum, an annual amount? How does it work?

MCpl. Boivert: It is a lump sum.

Senator Pépin: It was probably a fairly large amount. It would be easier to manage monthly payments than it would a lump sum.

MCpl. Boivert: That is right.

Cpl. Godbout: I agree. The people coming back from Afghanistan are suffering a bit from post-traumatic stress. They get a big cheque for a lump sum, but at age 18 or 20, it is possible to spend it all in two days and then there is nothing left. Even when someone loses their legs, at some point they have to pay for their house. They have to find a civilian job then. With the monthly payment, they would know they had it for a lifetime.

[English]

Senator Pépin: What about you, Corporal McTeague?

Cpl. McTeague: I feel the same way: A pension would be better than a lump sum. If I were to receive a lump sum now, when I reach 60 or 70 years of age, I will not have anything left. My injuries will obviously affect me more when I am older and there will not be anything left.

Senator Wallin: What would happen, in your mind, if you stayed in the military? What would happen to that pension while you were still serving?

Cpl. McTeague: I am not sure how that would work.

The Chair: I would like to add a few things, so that we and others have an idea of what we are talking about.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Allez-vous rester dans l'armée et quel genre de travail allez-vous y faire? Avez-vous une idée du poste qu'on vous confiera si vous restez?

[Français]

Cplc Boisvert : J'aimerais beaucoup rester dans les Forces armées. Je crois avoir de bonnes chances de pouvoir reprendre mes anciennes fonctions. Par contre, il est encore trop tôt pour pouvoir le dire.

[Traduction]

Le président : Deux autres de nos collègues viennent de se joindre à nous. Le sénateur Fabian Manning, vice-président de ce comité, et le sénateur Fred Dickson, que j'ai eu le plaisir d'accompagner en Europe pour les célébrations du 65^e anniversaire de la libération des Pays-Bas. Messieurs, ces autres membres du comité vont pouvoir vous poser leurs questions.

[Français]

Le sénateur Pépin : Vous dites préférer recevoir un paiement mensuel qu'un montant forfaitaire. S'agit-il d'une somme globale, annuelle? Comment cela fonctionne-t-il?

Cplc Boisvert : Il s'agit d'un montant forfaitaire.

Le sénateur Pépin : Il s'agissait probablement d'une somme assez importante. Ce serait plus facile de gérer des paiements mensuels qu'un montant forfaitaire.

Cplc Boisvert : C'est bien ça.

Cpl Godbout : Je suis du même avis. Les gens qui reviennent d'Afghanistan sont un peu en trouble de stress post-traumatique. Ils reçoivent un gros chèque forfaitaire, mais à 18 ou 20 ans, il est possible de le liquider en deux jours et ensuite, il ne reste plus rien. Même lorsqu'on a perdu ses jambes, à un moment donné, il faut payer sa maison. Il faudra à ce moment trouver un emploi au civil. Avec le paiement mensuel, la personne sait qu'elle en aura toute sa vie.

[Traduction]

Le sénateur Pépin : Et vous, caporal McTeague?

Cpl McTeague : Je suis du même avis. Je pense qu'une pension serait mieux qu'un montant forfaitaire. Si je recevais un paiement forfaitaire maintenant, à 60 ou 70 ans, je n'aurais plus rien. Il est évident que je ressentirai davantage les effets de mes blessures en vieillissant, tandis que je n'aurai plus d'argent.

Le sénateur Wallin : Selon vous, qu'advierait-il si vous restiez dans l'armée? Que devrait-il advenir de cette pension si vous demeuriez sous les drapeaux?

Cpl McTeague : Je ne sais pas comment les choses pourraient fonctionner.

Le président : Permettez-moi d'intervenir pour tenter de préciser davantage ce dont nous parlons.

Master Corporal Boivert, we have an idea of the parameters and limits of a lump-sum payment. Are you free to tell us what your lump-sum payment would be, either specifically or roughly? Will you get 100 per cent of the lump-sum payment?

[Translation]

MCpl. Boivert: For the time being, my loss has been assessed at 30 per cent. That gave me a little less than \$83,000.

[English]

The Chair: General Cox has reminded me of a couple of things. As we have heard, in the addition to the lump-sum payments there are other benefits that have to do with maintaining some level of income. Therefore, the lump-sum payment is not the only thing we are talking about.

With respect to Corporal Godbout's situation, the general has also reminded me that the NVC has a part in it stating that claims will be determined in favour of the soldier if there is no contradictory evidence. We should bear that in mind.

Corporal Bezruki, please go ahead.

Corporal Thomas Bezruki, Royal Highland Fusiliers of Canada, National Defence: I was wounded in Afghanistan in January last year by an improvised explosive device. We were on tour during an operation and the rear of my vehicle was struck. I broke my back and I have a closed head injury. My sciatic nerve is pinched as a result of the fractures, and I have lost some feeling in my left leg, as well.

I am on permanent medical category within the CF. Right now, I am waiting for official word from Ottawa regarding whether I am staying with the army.

I have just come to the adjudication portion of my claim and was sent to the district medical officer. I teed up with her two weeks ago, and she did a complete physical examination so that they can make a final ruling on my case.

The Chair: What do you think that ruling will determine? I do not mean what the effect will be; rather, what questions are being determined in that ruling and what answers will come out?

Cpl. Bezruki: Overall, they are doing an assessment of mobility and the ability to do things on your own, such as tying your shoes, jogging, and standing for long periods of time. They also check to see if your injuries have healed to any degree, what stage they are at, and what further medical attention will be needed in the future regarding the specific matter. It will also go to the ruling board for the percentile they will give you in regards to your claim.

Senator Dickson: Could you please explain the process? For example, are you entitled to present an independent medical opinion? Do you have counsel; do they provide opportunity for a non-military lawyer? What I am coming to is whether you have a sort of Workers' Compensation Appeals Tribunal.

Caporal-chef Boivert, nous avons une idée de ce que sont les paramètres et les limites des paiements forfaitaires. Vous sentez-vous libre de nous dire quel montant forfaitaire vous allez toucher, que ce soit le montant exact ou approximatif? Obtiendrez-vous la totalité du paiement forfaitaire prévu?

[Français]

Cplc Boisvert : Pour l'instant, on a évalué ma perte à 30 p. 100. Cela m'a donné un montant d'un petit peu moins de 83 000 \$.

[Traduction]

Le président : Le général Cox vient de me rappeler deux ou trois choses. Comme nous l'avons appris, en plus des paiements forfaitaires, d'autres dispositions visent à vous permettre de conserver le même niveau de revenu. Les montants forfaitaires ne sont donc qu'une partie de ce dont nous parlons ici.

Quant à la situation du caporal Godbout, le général m'a aussi rappelé qu'il est indiqué dans la NCAC qu'en l'absence de preuve contradictoire, les décisions relatives aux réclamations sont rendues à la faveur du demandeur. Nous ne devons pas perdre cela de vue.

Caporal Bezruki, je vous en prie.

Caporal Thomas Bezruki, Royal Highland Fusiliers of Canada, Défense nationale : J'ai été blessé en Afghanistan en janvier de l'année dernière dans l'explosion d'une bombe artisanale. Nous étions en opération quand l'arrière de mon véhicule a été touché par l'explosion. J'ai subi une fracture de la colonne vertébrale et un traumatisme crânien fermé. Mon nerf sciatique a été pincé à cause des fractures et j'ai perdu une partie des sensations dans la jambe gauche.

Les Forces canadiennes m'ont attribué une catégorie médicale permanente. J'attends qu'Ottawa décide officiellement de me garder ou non dans l'armée.

Comme j'en suis tout juste à la phase évaluation de ma demande, j'ai été consulter le médecin militaire de district. J'ai débuté avec elle il y a deux semaines par un examen physique complet qui sera nécessaire à la décision finale que rendra ACC dans mon cas.

Le président : Que va donner cette décision selon vous? Je ne veux pas parler du résultat en tant que tel, mais plutôt des questions qui seront posées pour en arriver à la décision attendue et des réponses qui seront apportées.

Cpl Bezruki : On évalue notre mobilité et notre degré d'autonomie dans certains gestes quotidiens, comme le fait d'attacher ses chaussures, de courir et de demeurer debout pendant de longues périodes. Les médecins cherchent aussi à déterminer dans quelle mesure nos blessures ont guéri, à quel stade elles en sont et de quels soins médicaux nous aurons besoin dans l'avenir en fonction de notre état. Puis, le dossier est soumis à la commission des pensions qui établit le percentile auquel on a droit.

Le sénateur Dickson : Pourriez-vous nous expliquer tout ce processus? Par exemple, pouvez-vous soumettre un avis médical indépendant? Avez-vous droit à un avocat? Vous donne-t-on accès à un avocat non militaire? En fait, j'aimerais savoir si vous avez une sorte de tribunal d'appel des accidents du travail.

Cpl. Bezruki : In regard to that matter, senator, the adjudication portion of the process I believe gives me the ability to seek out counsel through Veterans Affairs. I have not gotten to that portion quite yet, as I am waiting for the district medical officer to make the decision and send the paper back to Charlottetown.

After that, I can get into a VIP program which will compensate me if I want private counsel to represent me. If I have any discrepancies, I can appeal my claim to a degree.

Senator Dickson : However, in the first instance, you had to choose from a list provided to you, did you not?

Cpl. Bezruki : You get paperwork upon your claim being submitted to your district office; you fill it out and doctors write a review on your actual case for each separate injury. Then it goes to a pension medical officer, I believe it is, and they send it to Charlottetown to be reviewed again. The paperwork then comes back. That is the stage I am at. The district medical officer will provide further detail, as there is not enough information to specify a percentile.

The Chair : General Cox has reminded me that the process being discussed — getting private or outside counsel — can only happen after the initial decision or assessment has been made.

Senator Dickson : In addition to counsel, what about independent medical opinion?

Cpl. Bezruki : They are civilian medical representatives. I am treated at Sunnybrook Hospital, so a majority of my ophthalmology and fracture clinics are with the surgeons and doctors writing up these papers for Veterans Affairs to look at, to provide the documentation to make a decision. However, at that point, Veterans Affairs comes back from Charlottetown stating, “We want more information on this specific injury.”

I could go privately and have a family MD take a look at my paperwork. However, it will be more beneficial to have a specialist write up the paperwork who can see my entire medical file — my MRIs and CT scans.

Senator Dickson : Insofar as the independent medical examiner is concerned — the person that you engage — in addition to written evidence, do they have an opportunity to present oral evidence to the tribunal?

Cpl. Bezruki : I believe at the end of the adjudication process, upon my appeal, the counsel assigned to me will have the opportunity to meet with my medical professionals and reflect upon questions generated from their advice.

The Chair : In the meantime, in addition to the pay you are receiving — I presume you are receiving full-time pay — have you received any other monetary compensation over and above that?

Cpl. Bezruki : I just got my initial adjudication. At this point, I can contact my district counsellor to get in to a program that will further assist me. If I am released from the military, I can still

Cpl. Bezruki : Sénateur, je crois savoir qu'à l'étape de l'évaluation, j'ai la possibilité de me faire assister par un avocat en passant par Anciens Combattants Canada. Je n'en suis pas encore là, parce que j'attends la décision du médecin militaire de district qui doit renvoyer mon dossier à Charlottetown.

Par la suite, je pourrai me prévaloir du PAAC qui me donnera droit à certains fonds si je veux être représenté par un avocat privé. Si je ne suis pas d'accord avec les conclusions de la commission, je pourrai faire appel jusqu'à un certain point.

Le sénateur Dickson : Toutefois, dans le premier cas, vous avez dû choisir à partir d'une liste qui vous a été fournie, n'est-ce pas?

Cpl. Bezruki : Il faut remplir les papiers qu'on nous remet après le dépôt de la demande au bureau de district. Les médecins rédigent ensuite un avis à propos de chacune de vos blessures et le tout est envoyé à un médecin militaire du service des pensions — je crois que c'est comme ça que ça s'appelle —, puis à Charlottetown où le dossier est réexaminé avant d'être renvoyé au demandeur. C'est là où j'en suis. Le médecin militaire de district va devoir apporter un complément d'information, car il n'y avait pas assez de données dans mon dossier pour permettre la fixation du percentile.

Le président : Le général Cox vient de me rappeler que la procédure de recours à un avocat privé n'intervient qu'après l'évaluation ou la décision initiale.

Le sénateur Dickson : En plus de cette question de l'avocat, qu'en est-il de l'avis d'un médecin indépendant?

Cpl. Bezruki : Il y a des médecins civils. Comme je reçois la majorité de mes soins en ophtalmologie et en orthopédie à Sunnybrook, ce sont mes chirurgiens et médecins généralistes qui se sont occupés de la documentation destinée à Anciens Combattants Canada où sera prise la décision finale. Toutefois, pour l'instant, Anciens Combattants Canada a renvoyé mon dossier à Charlottetown en réclamant plus d'informations au sujet d'une de mes blessures.

Je pourrais toujours demander à mon médecin traitant d'examiner mon dossier, mais il est plus utile qu'un spécialiste s'occupe de cela parce qu'il a accès à tout mon dossier médical, à mes IRM et à mes tomodensitogrammes.

Le sénateur Dickson : Outre qu'il doit étayer sa position par écrit, un examinateur médical indépendant — dont vous pourriez retenir les services — a-t-il l'occasion de témoigner en personne devant le tribunal?

Cpl. Bezruki : Je crois qu'à l'étape de l'appel, après la phase d'évaluation, l'avocat qu'on m'aura assigné pourra rencontrer mon équipe soignante pour répondre aux questions que leurs avis ne manqueront pas de soulever.

Le président : Pour l'instant, est-ce qu'en plus de la solde que vous recevez — je suppose que vous percevez la solde d'un soldat à temps plein — vous touchez d'autres indemnités monétaires?

Cpl. Bezruki : Je viens juste de recevoir mon évaluation initiale. Je peux décider maintenant de contacter mon conseiller de district pour me faire inscrire à un programme qui m'assistera davantage. Si

have my rehabilitation compensated. Also, they will pick up the cost of any medical assistance for me in the future.

[Translation]

Cpl. Lareau: Last year, I was serving with the 2nd Battalion, Royal 22^e Régiment, in Afghanistan. My platoon was carrying out a dismounted operation in the Panjwayi district, on May 20, 2009. We were engaged in combat with the enemy for nearly four hours. I was injured when there were shots from rocket launchers and artillery fire close to our position. I suffered perforated eardrums. I was evacuated then to Kandahar where I spent a few days. Then I went back to the field to complete my deployment.

When I got back to Quebec City, at the end of my deployment, I met with some specialists who diagnosed me with permanent tinnitus and hearing loss. This is not a major injury compared to my colleagues, but I will have to put up with it all my life.

[English]

The Chair: Some of us have a grazing idea about that because some of us have been there.

Cpl. Bezruki, were you in a Nyala when that happened?

Cpl. Bezruki: I was in a Bison, senator.

Senator Wallin: You have all described your physical injuries. Would any of you say that you have post-traumatic stress as well? If so, please describe what that means?

[Translation]

Cpl. Godbout: Personally, when I was operated on in Quebec City, I was almost forced to leave the hospital. Because of the bad experience I had at the Kaya hospital in Kabul, I had a hard time going back into hospital. For my operation, I had to be intubated through the nose to drain my stomach and I could not stand it. The doctor took this almost as a refusal to cooperate and I had to come back home because of that. That is the kind of traumatism I suffer from, the fear of going into hospital.

Senator Pépin: Has anyone suggested a therapist to you to help get over this fear?

Cpl. Godbout: I remember that, for my last operation in Quebec City, my wife was there and family, and that helped me a lot. Also, for the language, it was easier. In Kabul, I was operated on by some Czechs. I did not know their language and no one spoke French. Only one person spoke English and my knowledge of English is very limited. It was not easy.

In Quebec City, it went really well. The personnel were competent. Also I had the help of CF members; they sent me specialists, and psychologists were near me all the time.

je suis libéré de l'armée, je pourrai tout de même être indemnisé pour ma rééducation. De plus, les coûts de l'assistance médicale dont je pourrais avoir besoin à l'avenir seront payés.

[Français]

Cpl Lareau : L'an dernier, je servais au sein du 2^e Bataillon Royal, 22^e Régiment, en Afghanistan. Mon peloton effectuait une opération démontée dans le secteur de Panjwayi, le 20 mai 2009. Nous avons engagé le combat avec l'ennemi durant près de quatre heures. J'ai été blessé lorsqu'on a tiré avec des lance-roquettes et des tirs d'artillerie près de notre position. J'ai subi des perforations aux tympans. J'ai été ensuite évacué à Kandahar. J'ai passé quelques jours là-bas. Ensuite, je suis retourné sur le terrain, terminer mon déploiement.

Arrivé à Québec, à la fin de mon déploiement, j'ai rencontré des médecins spécialistes qui ont diagnostiqué de l'acouphène permanent et des pertes auditives. Ce n'est pas une blessure majeure comparée à mes collègues, mais je devrai subir cela toute ma vie.

[Traduction]

Le président : Certains d'entre nous ont une petite idée de tout cela parce qu'ils sont passés par là.

Caporal Bezruki, étiez-vous à Nyala quand ça vous est arrivé?

Cpl Bezruki : J'étais à Bison, sénateur.

Le sénateur Wallin : Vous nous avez tous parlé de vos blessures physiques. Est-ce que l'un de vous dirait qu'il a aussi subi un stress post-traumatique? Si c'est le cas, décrivez-nous ce que cela signifie pour vous.

[Français]

Cpl Godbout : Personnellement, quand j'ai été opéré à Québec, j'ai été quasiment forcé de quitter l'hôpital. À cause de la mauvaise expérience que j'ai vécue à l'hôpital de Kaya à Kaboul, j'ai éprouvé des difficultés à rentrer dans un hôpital. Lors de mon opération, il fallait m'intuber dans le nez pour drainer mon estomac et je n'étais pas capable de supporter cela. Le médecin a conclu quasiment à un refus de coopération et il a fallu que je retourne chez nous à cause de cela. C'est le genre de traumatisme dont je souffre, la peur de l'hôpital.

Le sénateur Pépin : Vous a-t-on suggéré un thérapeute afin de vous aider à surmonter cette peur?

Cpl Godbout : Je me souviens que lors de ma dernière opération à Québec, ma femme était là ainsi que ma famille et cela m'a beaucoup aidé. Aussi, pour le langage, c'était plus facile. À Kaboul, ce sont des Tchèques qui m'ont opéré. Je ne connaissais pas leur langue et personne ne parlait français. Une seule personne parlait anglais et mes connaissances de la langue anglaise sont très limitées. Ce n'était pas évident.

À Québec, cela a vraiment bien été. Le personnel était compétent. Aussi, j'ai eu l'aide des militaires de l'armée; ils m'ont envoyé de spécialistes, des psychologues étaient près de moi tout le temps.

Senator Pépin: My question is for the majority among you: What role does your family play in your rehabilitation? Some of you are married, others have their parents; but how does it work with your families? There is a lot of stress and I would like to know the role your family plays.

Cpl. Godbout: Personally, I live mainly in Quebec City, as I said, and my wife supports me a lot. But they cannot understand everything either, like my fear and the fact that I am allergic to hospitals, that I am stressed, and really impatient. Even if I go there for my son, for instance, I have a lot of trouble managing the waiting time if it is a little long.

Senator Pépin: Are there other witnesses who would like to share their experience?

[English]

Cpl. Bezruki: I have two children and a wife at home as well. This experience has been a long process, and there was a lot of information I could not answer on the actual papers sent to me from Veterans Affairs in order to put my claim in action.

They have the understanding of the injuries, but I do not think the children and everyone understands the limitations that these injuries have put on their daily lives, such as extracurricular activities like going to Canada's Wonderland with the children, or to an amusement park or going camping, travelling on long trips. These activities are more difficult for us to do. I cannot always do the three- or four-hour car rides sitting in one spot as I used to be able to do. It has become an experience for them to learn to understand that these are my limitations. Family counselling is provided from military assets.

[Translation]

Senator Pépin: Your families also suffer the consequences. How do they handle it all?

Cpl. Godbout: In my case, my family tries not to talk to me too much about it. I am trying to turn the page. I want to achieve closure now. I am just about to succeed and to make sure everything is all right, that everything is fine.

[English]

Cpl. McTeague: My family has handled it well. My dad worked with Wounded Warriors, which was a fund created to help other wounded soldiers. He is still trying to advocate for wounded soldiers to get any help they need, so they are very supportive.

[Translation]

Cpl. Lareau: Well, my whole family is in the army; my brother is serving in the 22^e Bataillon, as well as my father. They are aware of our commitment. My injury is not a major one; they were a little worried when I called to tell them I had been evacuated but, apart from that, it is all right.

Le sénateur Pépin : Ma question s'adresse à la majorité d'entre vous : Quel rôle votre famille joue-t-elle dans votre réadaptation? Certains sont mariés, d'autres ont leurs parents, mais comment cela fonctionne avec la famille? Le stress est important et j'aimerais savoir quel rôle joue votre famille.

Cpl Godbout : Personnellement, je vis surtout à Québec, comme je le disais, et ma famille m'appuie beaucoup. Mais ils ne peuvent pas tout comprendre non plus, comme ma peur et mon intolérance à l'hôpital, le fait que je sois stressé, que je sois vraiment impatient. Même si j'y vais pour mon fils, par exemple, j'ai beaucoup de difficulté à gérer le temps d'attente si c'est un peu long.

Le sénateur Pépin : D'autres témoins aimeraient partager leur expérience?

[Traduction]

Cpl Bezruki : Moi aussi, j'ai deux enfants et une femme à la maison. Le processus a été long et le questionnaire qu'Anciens Combattants Canada m'a demandé de remplir pour donner suite à ma demande contenait beaucoup de questions auxquelles je n'avais pas de réponse.

Le ministère comprend que j'ai été blessé, mais je ne pense pas que qui que ce soit, ni les enfants ni les adultes, soit conscient des limitations que mes blessures leur imposent au quotidien, ce qui se traduit dans les activités parascolaires des enfants comme les sorties à Wonderland ou dans un parc d'attractions ou encore en camping ou lors de voyages sur de longues distances. Ces activités sont devenues plus difficiles pour nous. Je ne peux pas toujours passer trois ou quatre heures d'affilée en voiture, sans m'arrêter, comme je pouvais le faire avant. Il leur faut apprendre, à l'expérience, ce que représentent toutes mes limitations. L'armée nous permet de bénéficier de services de counselling.

[Français]

Le sénateur Pépin : Vos familles subissent des conséquences également. Comment composent-elles avec tout cela?

Cpl Godbout : De mon côté, ma famille essaye de ne pas trop m'en parler. J'essaie de tourner la page. Je veux fermer le livre, présentement. Je suis à la veille de le fermer pour être sûr que tout est correct, que tout aille bien.

[Traduction]

Cpl McTeague : Ma famille s'est bien occupée de tout ça. Mon père a travaillé pour Wounded Warriors, fonds qui a été créé afin d'aider les soldats blessés. Il continue de prendre position pour les soldats blessés afin qu'ils reçoivent toute l'aide dont ils ont besoin. Ma famille m'appuie beaucoup.

[Français]

Cpl Lareau : Disons que ma famille entière est dans l'armée; mon frère sert dans le 22^e Bataillon ainsi que mon père. Ils sont conscients de notre engagement. Ma blessure n'est pas majeure; ils étaient un peu inquiets lors de mon appel pour leur expliquer que j'étais évacué, mais à part cela, c'est correct.

MCpl. Boivert: I had good support from my parents. My mother certainly had trouble managing the stress, especially since she is a nurse.

Senator Pépin: She realizes the impact.

MCpl. Boivert: That is right. Her psychologist diagnosed her with post-traumatic shock when she heard the news that I had been injured. Now she is all right. She was monitored, treated. We are trying to resume a normal life, in spite of the injuries and the stress.

[English]

The Chair: We are trying to find the balance. These young soldiers were all reservists. They all volunteered to go where they were sent to serve us all, and they all suffered the difficulties in which they now find themselves in the service of our country.

We are examining whether the New Veterans Charter is serving them well, along with others who they are here representing. That is the thrust of where we are trying to go with this review.

Senator Manning: You have had discussions amongst yourselves and others about the New Veterans Charter, in particular where there have been injuries. Could you give us an idea of some of the negative and positive comments as well as the criticisms that have been discussed, because this is new to all of us. We have heard from soldiers who were dealt with under the old system, and now we are hearing from those who are dealt with under the New Veterans Charter. Our study is to see whether any concerns need to be addressed under the New Veterans Charter that are not living up to expectations. Can you tell us about some of the concerns that you may have experienced and some of the positive things in relation to the New Veterans Charter?

The Chair: You will have to ask a specific question.

Senator Manning: Some concern has been expressed regarding a lump-sum payment versus pension payments. Could you elaborate on that?

With regard to having your concerns addressed, I understand that everyone has a personal case manager. At times, especially when dealing with lump-sum payments, a partial injury receives partial payment. I am wondering about the process that you go through in trying to have some of these issues dealt with. I am sure there are levels of frustration that you and your families have experienced. I would like to know about those and about some of the things that are working well. We do not want to throw out the baby with the bathwater in that we should keep what is working and improve what is not working.

Give us your experience after landing back in Canada and processing — I hate to use that word — your file with Veterans Affairs.

The Chair: Corporal McTeague, would you respond, please?

Cpl. McTeague: I did not start my claim until two years after I returned because of where my injuries were. I was not sure how much I would recover. I filed the claim in September 2008. I found the paperwork for the claim a bit frustrating because of the

Cpl. Boisvert: J'ai eu un bon appui de mes parents. C'est sûr que ma mère a eu de la difficulté à gérer ce stress, d'autant plus qu'elle est infirmière.

Le sénateur Pépin : Elle connaît l'impact.

Cpl. Boivert : C'est cela. Son psychologue a diagnostiqué un choc post-traumatique quand elle a appris la nouvelle que j'avais été blessé. Maintenant, elle va bien. Elle a été suivie, traitée. On essaye de reprendre une vie normale, malgré les blessures et le stress.

[Traduction]

Le président : Nous essayons de trouver un équilibre. Ces jeunes soldats sont tous des réservistes. Ils se sont portés volontaires pour servir le Canada et ont tous souffert à cause des blessures qu'ils ont reçues en service.

Nous voulons déterminer si la nouvelle Charte des anciens combattants les sert bien, eux et leurs camarades. Voilà l'essentiel de ce que nous essayons de faire à l'occasion de cette étude.

Le sénateur Manning : Vous avez parlé entre vous et avec d'autres au sujet de la nouvelle Charte des anciens combattants, surtout en ce qui concerne les soldats blessés. Pouvez-vous nous donner une idée des remarques négatives et positives de même que des critiques que vous avez échangées lors de vos discussions, parce que cela est très nouveau pour nous tous. Nous avons recueilli les témoignages de soldats dont le dossier avait été traité en vertu de l'ancien système et nous accueillons maintenant ceux qui sont visés par la nouvelle Charte des anciens combattants. Nous cherchons à déterminer s'il y a lieu de corriger certains aspects de la nouvelle Charte des anciens combattants qui ne répondraient pas aux attentes. Pouvez-vous nous parler des problèmes que vous avez éprouvés en vertu de cette nouvelle charte et de vos expériences positives?

Le président : Vous devez poser une question précise.

Le sénateur Manning : Par exemple, il a été question de l'octroi d'une somme forfaitaire plutôt que de prestations de pension. Pouvez-vous nous en dire plus à ce sujet?

Pour ce qui est des problèmes que vous avez rencontrés, je crois savoir que chacun de vous a un gestionnaire de cas. Dans le cas des paiements forfaitaires, une invalidité partielle donne droit à un pourcentage du total possible. Quelle procédure devez-vous suivre dans le règlement de ces questions? Je suis certain que vous-même et votre famille avez connu des moments frustrants à cause de cela. J'aimerais que vous m'en parliez et que vous me parliez des aspects qui ont bien fonctionné. Pas question pour nous de jeter le bébé avec l'eau du bain parce qu'il est question de conserver ce qui fonctionne et d'améliorer ce qui ne fonctionne pas.

Dites-nous comment ça s'est passé pour vous après votre retour au Canada, quand votre dossier a été traité — je me dois d'utiliser ce mot — par Anciens Combattants Canada.

Le président : Caporal McTeague, pouvez-vous répondre?

Cpl. McTeague : Je n'ai entamé mes démarches que deux ans après mon retour à cause de l'état de mes blessures. Je ne savais pas jusqu'à quel point je r  cup  rerais. J'ai fait ma demande d'indemn  t   en septembre 2008. J'ai trouvé un peu frustrant

quality-of-life survey. They ask how each injury affects your life. With multiple fractures, I cannot detail how each fracture affects my life. The effect of the fractures has to be described as a whole, so I found that very frustrating. They still made me fill that part out because they said that each rating is a percentage based on your lump-sum payment.

I have not dealt with it a whole lot, other than the claim itself. I know that a lot of guys have been frustrated with the paperwork or if their claims have been ejected. Some of them seem to get really frustrated. I have seen guys at work flip out and throw chairs across the room.

They sent part of my claim to me, but it was not the final decision. They mailed the cheque first and then the letter explaining the decision came a week and a half later. When you get a cheque but do not understand anything, you freak out wondering why it is only that much. In my case, I thought it was a final decision, so I made multiple calls to figure out what was going on. They asked if I had received a letter and I said no. I guess that others received the money before the letter as well. The letter of explanation should go out before the cheque.

Senator Manning: The letter should at least accompany the cheque.

The Chair: Everyone has frustration when filling out a form that does not represent their situation. It drives everyone crazy but not as much as it drives you guys crazy. Did anyone help you to fill out the form? Could you go to anyone for help with the context of the questions?

Cpl. McTeague: When I first went to write the claim, my assisting officer — who has dealt a lot with Veterans Affairs — and I wrote a full report to describe my injuries and we ignored the Veterans Affairs part. I did not fill out the quality-of-life survey. When I went for reassessment, they made me fill out the survey, but they accepted the fully written report.

Senator Manning: What role does your personal case manager play?

Cpl. McTeague: I see her about every two or three months to give her an update of how I am and what I am doing. Other than that, I have not done much with the case manager.

Senator Manning: You would think that the personal case manager would guide the process and that when you have concerns, questions and issues, he or she would be accountable to Veterans Affairs. I find that frustrating. Perhaps someone else would elaborate on that.

Cpl. Bezruki: I had pretty much the same experience. I received the forms and the quality-of-life survey. It asks whether you are able to do your daily recreational activity: yes, no, or yes with assistance.

d'avoir à remplir toute cette paperasserie, surtout le questionnaire sur la qualité de vie. On m'a demandé dans quelle mesure chaque blessure avait impacté ma vie. Quand on a subi des fractures multiples, on ne peut pas faire le détail de la façon dont chaque fracture perturbe notre vie. Il faut décrire l'effet des fractures en général, ce que j'ai trouvé très frustrant. On m'a obligé à remplir cette partie parce qu'on m'a dit que chaque élément détermine le pourcentage d'invalidité donnant lieu à un règlement forfaitaire.

Je n'ai pas vraiment eu beaucoup plus affaire avec le processus que la demande d'indemnité elle-même. Je sais que beaucoup ont trouvé contrariant de devoir remplir tous ces papiers ou de découvrir que leur demande avait été rejetée. Certains semblent être vraiment frustrés. J'ai vu des types qui ont pété les plombs au point de balancer leur chaise à travers la pièce.

On m'a envoyé une partie du règlement, mais on ne m'a pas communiqué la décision finale. J'ai reçu le premier chèque, mais la lettre expliquant la décision n'est arrivée qu'une semaine et demie plus tard. Quand on reçoit un chèque sans explication, on a des sueurs froides, parce qu'on se demande pourquoi on n'a pas reçu plus. Dans mon cas, j'ai pensé que c'était le résultat de la décision finale et j'ai appelé un peu partout pour essayer de savoir ce qui se passait. On m'a demandé si j'avais reçu la lettre, ce qui n'était pas le cas. Je suppose que d'autres que moi également ont reçu l'argent avant la lettre. La lettre d'explication devrait arriver avant le chèque.

Le sénateur Manning : Ou du moins, elle devrait accompagner le chèque.

Le président : C'est frustrant pour tout le monde de devoir remplir un formulaire qui ne traduit pas sa situation personnelle. Ça perturbe tout le monde, mais certainement pas autant que vous, les gars. Quelqu'un vous a-t-il aidé à remplir le formulaire? Pouvez-vous demander une assistance quelconque pour répondre aux questions?

Cpl McTeague : Quand j'ai rempli ma demande, mon officier désigné — qui s'occupe de beaucoup de cas d'Anciens Combattants — a rédigé un rapport complet expliquant mes blessures, mais Anciens Combattants Canada l'a mis de côté. Je n'ai pas rempli le questionnaire sur la qualité de vie. Quand je me suis présenté pour la réévaluation, on m'a imposé de remplir ce questionnaire, mais on a aussi accepté le rapport complet.

Le sénateur Manning : Quel rôle joue votre gestionnaire de cas?

Cpl McTeague : Je la vois tous les deux ou trois mois environ pour faire le point et lui dire ce que je fais. À part ça, je n'ai pas beaucoup de contacts avec ma gestionnaire de cas.

Le sénateur Manning : On aurait pu penser que le ou la gestionnaire de cas servirait de guide dans le processus et qu'il ou elle interviendrait auprès d'ACC au cas où vous ayez des préoccupations, des questions ou des problèmes. Je trouve cela énervant. Peut-être que quelqu'un d'autre pourrait nous en dire plus à ce sujet.

Cpl Bezruki : J'ai vécu à peu près la même chose. J'ai reçu les formulaires et le questionnaire sur la qualité de la vie. On me demandait si j'étais capable de poursuivre mes activités récréatives

You just tick a box. Some daily activities are manageable, but if I want to run around the park with the kids or the dog, it will not happen, but I can put the garbage out in the garage. The question is too broad and could have more in-depth detail.

I wrote more or less an autobiography and attached it to my file so they got more of an overall picture of my life than a couple of checked boxes could show. I went to see my district medical officer for my follow-up appointment, and she said that she got more from my autobiography than she got from reading the form. She had never met me before but got my autobiography an hour before I went to see her. She said she learned more about me from that than from the checked answers on the form. I had the benefit of having my assisting officer as well.

At Sunnybrook Hospital, a military trauma surgeon, Dr. Homer Tien, assisted me with my Veterans Affairs paperwork as well as with who I have to see, who fills out this form, what the extent of my injury is and whether it will be a life-long injury. That helped me along my path. He acted as my case manager/guide through the whole process.

The Chair: You both referred to your assisting officer helping you. Who is that?

Cpl. Bezruki: Upon injury, a soldier is given an officer from the Canadian Armed Forces to assist in the process of anything from medical care, medical appointments, paperwork, pay, claims, to helping the family get to the Military Family Resource Centre if they have any problems. An assisting officer will deal with all of a soldier's concerns so they do not have to go through the different channels.

The Chair: The assisting officer provided guidance when filling out the forms and going through the process. This person is from the military, not from VAC.

Cpl. Bezruki: Yes.

Senator Manning: I understand that the personal case manager is paid by Veterans Affairs to fulfill a role. Could someone elaborate on that? I do not know who the individuals are so it does not matter. Through your experience with your personal case manager in dealing with your issues, do you think that a gap needs to be addressed? I have a sense that there is a gap.

Senator Wallin: As a supplementary question to that, do you ever meet the case manager in person or is contact made by phone?

Cpl. McTeague: My case manager works in the building where I work, so when I book an appointment, she is right there. In my experience, when I go there, she does not seem to know exactly what is going on. Since I have been injured, I have been put on contract that they extend six months at a time. She continually told me that I would be put on disability compensation, which did

quotidiennes. Il fallait dire oui, non ou oui en me faisant aider. Il fallait simplement cocher une case. Moi, je me débrouille dans mes activités quotidiennes, mais pas question d'aller courir dans le parc avec les enfants ou le chien. En revanche, je peux descendre les poubelles dans le garage. Les questions de ce genre sont trop générales et il faudrait entrer davantage dans le détail.

J'ai plus ou moins rédigé une autobiographie que j'ai jointe à mon dossier pour dresser un portrait plus complet de ma vie que grâce à deux ou trois coches faites dans des cases. Quand je suis allé voir mon médecin militaire de district pour mon rendez-vous de suivi, elle m'a dit qu'elle avait beaucoup plus appris avec ma biographie qu'à partir de mon formulaire. C'est la première fois qu'elle me rencontrait et elle avait lu mon autobiographie une heure avant le rendez-vous. Elle m'a dit en avoir appris davantage grâce à ce document que par les réponses cochées dans le formulaire. De plus, j'ai eu la chance d'être aidé par mon officier désigné.

À l'Hôpital Sunnybrook, un traumatologue, le Dr Homer Tien, m'a également aidé à remplir les papiers d'Anciens Combattants Canada pour indiquer qui je devais voir, qui avait rempli le formulaire, quelle était l'étendue de mes blessures et si celles-ci m'affecteraient durant toute ma vie. Cela m'a aidé dans mon parcours. Il a fait office de gestionnaire de cas et de guide tout au long du processus.

Le président : Vous avez tous deux parlé de votre officier désigné. Qui est-ce?

Cpl Bezruki : Les Forces canadiennes désignent un officier qui doit assister le militaire blessé dans tout le processus, des soins médicaux aux demandes relatives à la solde en passant par les rendez-vous médicaux et la paperasserie, outre qu'il aide la famille dans ses contacts avec le Centre des ressources pour les familles des militaires en cas de problème. L'officier désigné s'occupe de tous les problèmes auxquels le militaire se heurte pour qu'il n'ait pas lui-même à cogner à toutes les portes.

Le président : L'officier désigné vous aide à remplir les formulaires et à vous retrouver dans le processus. Il s'agit d'un militaire, pas d'un employé d'ACC.

Cpl Bezruki : C'est cela.

Le sénateur Manning : J'ai cru comprendre que les gestionnaires de cas personnels sont rémunérés par Anciens Combattants Canada pour certaines tâches. Est-ce que l'un de vous pourrait m'en dire davantage à ce sujet? Comme je ne sais pas de qui il s'agit au juste, ce que vous direz d'eux sera sans répercussion. D'après ce que vous avez constaté en travaillant avec votre gestionnaire de cas personnel sur votre dossier, diriez-vous qu'il y a des lacunes à combler? J'ai l'impression qu'il y en a.

Le sénateur Wallin : En supplément à cette question, dites-moi s'il vous arrive de rencontrer votre gestionnaire de cas en personne ou plutôt de le contacter par téléphone?

Cpl McTeague : Ma gestionnaire de cas travaille dans le même édifice que moi et elle est donc tout à côté pour mes rendez-vous. Chaque fois que je l'ai vue, j'ai trouvé qu'elle n'avait pas l'air de savoir exactement ce qui se passait. Depuis que j'ai été blessé, je suis vacataire selon un contrat renouvelé tous les six mois. Elle me répète à chaque fois que je devrais toucher une indemnité

not make sense because I was back to work five days a week, full time. What the military said and what she was saying were two different things. There seems to be a disconnect.

[Translation]

Cpl. Godbout: Militarily, I have received good support from my unit. I was given a lot of help because I was repatriated in 2007 and I was one of the first to be entitled to JPSU.

At one point, I was a victim of the system's shortcomings. The biggest issue for me was the filing delays. As reservists, we have to consult a doctor weekly or monthly for a diagnosis. In some cases, our injuries are internal. I underwent a huge number of medical examinations in civilian facilities and the paperwork was enormous. At one point, the orderly room was not getting any papers anymore and I was not getting my pay, even though my payments went on piling up at home. I have returned to work, but I am still not getting any pay. So this is a problem I have to struggle to solve.

In addition to struggling to get better, we have to fight to receive compensation, as veterans, for our injuries. We constantly have to appeal decisions, because they refuse to compensate us straight off, and we have to start all over again with all the papers we get.

[English]

The Chair: We must remember that since these soldiers and others in the same situation are all being dealt with as though they were members of the permanent force and are still in the permanent force, they have an assisting officer from the CF to help guide them. Therefore, in their particular circumstances, there may be less of an onus on case managers in VAC to do so. I do not know. We might find that changes when they leave the confines of the CF.

Senator Dickson: When you and I travelled together a couple of weeks ago, I understood that the Royal Canadian Legion was making representations to the minister responsible.

Gentlemen, do any of you have an idea as to the representations on the charter that the Royal Canadian Legion was making to Jean-Pierre Blackburn, the Minister of Veterans Affairs? You are affiliated with the Royal Canadian Legion. Are you members of same?

The Chair: I do not think they can be until they leave. I think that is right.

I take that back. I know there are serving members of a legion that I attend at times, so I guess you could be.

Senator Dickson: We will skip over that for a moment.

d'invalidité, ce qui ne marche pas parce que je travaille cinq jours par semaine à temps plein. L'armée dit une chose et elle, elle en dit une autre. Ça ne cadre pas.

[Français]

Cpl Godbout : Sur le plan militaire, j'ai reçu un bon appui de mon unité. On m'a donné beaucoup d'aide car j'ai été rapatrié en 2007 et j'étais un des premiers à avoir droit à l'UISP.

À un certain moment, j'ai été victime des lacunes du système. Ce qui m'a causé le plus de problème, c'est le prolongement classé. En tant que réservistes, nous devons consulter un médecin à chaque semaine ou à chaque mois afin d'obtenir un diagnostic. Dans certains cas, nos blessures sont internes. J'ai subi un très grand nombre d'exams médicaux au civil et la paperasse était volumineuse. À un moment donné, la salle des rapports n'obtenait plus aucun papier et je ne recevais pas ma paye, alors que mes paiements continuent de s'accumuler à la maison. J'effectue un retour au travail, mais je ne reçois pas de paye. Il faut donc que je me batte pour régler ce problème.

En plus de se battre pour guérir, il faut se battre pour recevoir des indemnités, à titre d'ancien combattant, pour nos blessures. Il faut constamment aller en appel des décisions, car on refuse de nous indemniser du premier coup, et c'est un éternel recommencement avec tous les papiers que l'on reçoit.

[Traduction]

Le président : Nous ne devons pas oublier que ces soldats et d'autres dans la même situation sont traités comme s'ils étaient membres des forces permanentes et qu'ils sont d'ailleurs encore sous les drapeaux à temps plein et qu'ils bénéficient des services d'un officier désigné par les Forces canadiennes pour les aider dans leur cheminement. Compte tenu de leur situation particulière, il est possible que la charge des gestionnaires de cas d'Anciens Combattants Canada soit moins lourde. Je ne sais pas. Nous découvrirons peut-être que cela risque de changer quand la fonction d'officier désigné ne sera plus assurée par les Forces canadiennes.

Le sénateur Dickson : Quand nous étions en déplacement, il y a deux ou trois semaines de cela, j'ai cru comprendre que la Légion royale canadienne était en train de démarcher le ministre responsable.

Messieurs, avez-vous une idée de la position que la Légion royale canadienne a exprimée à Jean-Pierre Blackburn, ministre des Anciens Combattants, au sujet de la charte? Vous êtes affiliés à la Légion royale canadienne, mais en êtes-vous membres?

Le président : Je ne pense pas qu'ils puissent l'être avant leur départ. C'est cela, n'est-ce pas?

Je me rétorque. Je sais qu'au chapitre de la légion auquel j'appartiens, il y a des militaires en service actif, ce qui semble vouloir dire que vous pouvez en être membres.

Le sénateur Dickson : Nous allons laisser ça de côté pour l'instant.

Any one or all of you can answer this question: How can the service be improved? Is it a question of the competency of the people who are serving you? Is it a question that there are not enough people? Are they not trained well in the new system?

With respect to the latter question, I take it that you are not happy with the idea of a lump-sum payment versus a disability pension. That is the bottom line.

Could you comment on what you feel the inadequacies are in the service? Is it the training of the people that you have to deal with? I am trying to get a handle on how it can be improved, or can it be improved?

[Translation]

MCpl. Boivert: I think so. Let us go back to monthly payments instead of lump sums. I am 29. The amount I received is being spent very quickly. At my age, I almost do not have the choice to invest this money for later. If I received a monthly payment, I would be less worried about the future. From this point of view, I think that a change in the charter in favour of monthly payments would be preferable.

Cpl. Lareau: Senator Wallin's question is a good one. I think she was wondering about the monthly payment applicable to members of the forces.

You will recall that, under the old charter, some members of the Armed Forces applied for and received monthly payments. We all know some of the soldiers who come back from Afghanistan with serious injuries. They apply for and receive lump sums, whereas their colleagues receive monthly payments under the old charter. These soldiers from Afghanistan do not understand why the system has not been adjusted. They do not understand why some of their colleagues, who have less serious injuries, receive monthly amounts for life while they are working for the Armed Forces, whereas they receive a lump sum.

Senator Pépin: It seems that the majority of soldiers would prefer to have monthly payments rather than a lump sum.

Cpl. Lareau: Wounded soldiers who have families will prefer the security offered by a monthly amount over a big cheque from the government that can be spent in a hurry.

We have all heard some fairly unpleasant stories where soldiers had a close call, were injured, had some nasty experiences, got a lump sum and spent it. For some, things have ended badly, sometimes in suicide.

Senator Pépin: I come back to the topic of families. Are there any services to help the families of soldiers who come back injured?

Est-ce qu'un de vous pourrait répondre à cette question : comment pourrait-on améliorer les services que vous recevez? Est-ce une question de compétence du personnel à qui vous avez affaire? Est-ce parce qu'il n'y a pas assez de personnel? Les gens sont-ils insuffisamment formés dans le nouveau système?

Pour ce qui est de cette dernière question, je suppose que vous n'êtes pas ravis par l'idée de toucher une indemnité sous la forme d'un paiement forfaitaire plutôt qu'une pension d'invalidité. Au fond, le problème c'est ça.

Pouvez-vous nous dire ce que sont, d'après vous, les lacunes du système? Est-ce la formation des gens avec qui vous traitez? J'essaie de comprendre ce qu'il faudrait faire pour améliorer les choses et si une amélioration est envisageable.

[Français]

Cpl. Boivert : Je crois que oui. Revenons au paiement mensuel au lieu du paiement forfaitaire. J'ai 29 ans. Le montant que j'ai reçu se dépense très vite. À mon âge, je n'ai pratiquement pas le choix de placer cet argent pour plus tard. En recevant un paiement mensuel, je m'inquièterais moins pour l'avenir. De ce point de vue, je crois qu'un changement à la charte pour favoriser le paiement mensuel serait préférable.

Cpl. Lareau : Madame le sénateur Wallin a posé une bonne question. Je crois qu'elle s'interrogeait sur le paiement mensuel applicable pour les membres des Forces.

On se souviendra que sous l'ancienne charte, certains membres des Forces armées ont réclamé et reçu des paiements mensuels. Les soldats qui reviennent d'Afghanistan avec des blessures graves, nous en connaissons tous. Ceux-ci réclament et reçoivent des montants forfaitaires, alors que leurs collègues reçoivent des paiements mensuels selon l'ancienne charte. Ces soldats de l'Afghanistan ne comprennent pas pourquoi le système ne s'est pas adapté. Ils ne comprennent pas pourquoi certains de leurs collègues, qui ont subi des blessures moins graves, reçoivent des montants mensuels à vie pendant qu'ils travaillent pour les Forces armées, alors qu'eux reçoivent un montant forfaitaire.

Le sénateur Pépin : Il semble que la majorité des militaires préféreraient avoir des paiements mensuels plutôt qu'un montant forfaitaire.

Cpl. Lareau : Les soldats blessés qui ont des familles préféreraient la sécurité que procure un montant mensuel plutôt qu'un gros chèque du gouvernement pouvant être dépensé rapidement.

On a tous entendu des histoires plutôt moches où des soldats l'ont échappé belle, furent blessés, ont vécu de mauvaises expériences, ont reçu un montant forfaitaire et l'ont dépensé. Pour certains, les choses se sont mal terminées, parfois allant jusqu'au suicide.

Le sénateur Pépin : Je reviens au sujet des familles. Existe-t-il des services pour venir en aide aux familles de militaires qui reviennent blessés?

Cpl. Godbout: There are lots of support services for families, especially with the JPSU, to which we all belong. They meet with families in small private rooms and offer help to those who need it. They have psychologists and personnel for this, we are given business cards. Soldiers' families are very well supported.

Of course, sometimes the reserve units do not receive the same services as the regular units. Sometimes the units have trouble issuing payments, as happened in my case. Still, the JPSU is there to let the unit know about these problems. I wish to emphasize their good work in these cases and I am pleased that this group exists for both reservists and members of regular units.

Senator Pépin: There is no difference between the regular units and the reservists?

Cpl. Godbout: No difference.

Senator Pépin: This is an important point.

Cpl. Godbout: We present ourselves and we are treated according to our situation. They know us. For example, even if our file is closed, they answer our questions. They are there to listen to us and give us all the information we need.

Senator Pépin: Are the family resource centres accessible near where you live?

Cpl. Godbout: Yes.

[English]

The Chair: I will ask a bit of a rude question, I guess, but it is meant to get the fat into the fire.

I think I am right when I have gathered from what you have said that you are fairly happy with the service that you have been provided by your assisting officer in respect of dealing with things that have to be dealt with.

We have all experienced this in one way or another, but not in the same way you have. When you go to meet with whomever you meet with at Veterans Affairs, do you have the impression that you are dealing with someone who is concerned mostly with your interests, or with the interests of the bureaucracy, the government, the department or whatever? Do you feel you have an advocate when you are dealing with Veterans Affairs? It is kind of an incendiary question and a bit unfair, but I gathered — and I think some of us did — that sometimes there is an almost adversarial feeling when you talk with those people. Can you correct me if I am wrong?

[Translation]

MCpl. Boivert: My case manager did an excellent job for me; and she has not finished yet, because my case is still in progress. She has always advised me to the best of her knowledge. If I have to appeal a particular decision, she advises me. She is nice and I am really satisfied with her work. She telephones me regularly, about every six to eight weeks, to see how I am doing. She is the best.

Cpl. Godbout : Il existe beaucoup de services d'appui pour les familles, surtout avec l'UISP dont nous faisons tous partie. Ces services rencontrent les familles dans de petits salons privés et offrent de l'aide à ceux qui en ont besoin. Ils ont des psychologues et du personnel à ce titre, on nous présente des cartes d'affaires. Les familles de militaires sont très bien appuyées.

Évidemment, il arrive que les unités de réserve ne reçoivent pas les mêmes services que les unités régulières. Parfois les unités rencontrent des difficultés à émettre les paiements, comme ce fut le cas pour moi. Toutefois, l'UISP est là pour signaler ces problèmes à l'unité. Je tiens à souligner leur bon travail dans ces cas et je me réjouis de l'existence de ce groupe autant pour les réservistes que pour les membres des unités régulières.

Le sénateur Pépin : On ne remarque pas de différence entre les unités régulières et les réservistes?

Cpl. Godbout : Aucune différence.

Le sénateur Pépin : Ce point est important

Cpl. Godbout : On se présente et on est traité selon notre situation. Ils nous connaissent. Par exemple, même si notre dossier est fermé, on répond à nos questions. Ils sont là pour nous écouter et nous donnent toutes les informations dont on a besoin.

Le sénateur Pépin : Les centres pour les familles sont-ils accessibles près de chez vous?

Cpl. Godbout : Oui.

[Traduction]

Le président : Je vais vous poser une question assez directe, mais elle est destinée à stimuler la discussion.

Je ne crois pas me tromper en affirmant, d'après ce que vous avez dit, que vous êtes assez satisfaits des services de votre officier désigné en ce qui a trait aux éléments essentiels de votre dossier.

Nous avons tous fait l'expérience de ce genre de chose, d'une façon ou d'une autre, mais certainement pas comme vous. Quand vous rencontrez les gens d'Anciens Combattants Canada, avez-vous l'impression que votre interlocuteur prend vos intérêts à cœur ou, au contraire, qu'il défend ceux de la bureaucratie, du ministère, du gouvernement ou d'autres? Avez-vous l'impression d'avoir affaire avec quelqu'un qui vous défend dans vos tractations avec Anciens Combattants Canada? Je sais que c'est une question provocante et sans doute un peu injuste, mais je suppose — et je pense que la plupart d'entre nous pensent la même chose — qu'il doit vous arriver de vous sentir face à des adversaires plutôt qu'à des alliés. Corrigez-moi si j'ai tort.

[Français]

Cplc Boisvert : Ma gestionnaire de cas a fait un excellent travail avec moi; il n'est pas terminé. d'ailleurs, car je suis encore en cheminement. Elle m'a toujours conseillé au meilleur de sa connaissance. Si je dois aller en appel pour une décision particulière, elle me le conseille. Elle est gentille et je suis vraiment satisfait de son travail. Elle me téléphone régulièrement, aux six à huit semaines environ, pour prendre de mes nouvelles. C'est numéro un.

[English]

The Chair: Does anyone have a different opinion on that? This is at the core of the question.

Cpl. McTeague: I have never actually met my VAC representative. I have only spoken to him on the phone once in a while, and it is only when I call. When my pension officer did the claim, she did not believe that she did me justice in the claim. She told me that up front. Obviously, I know there will be things missing and issues there.

I never hear from VAC at all. They do not stay connected with me or keep me informed of what is going on. I have to constantly call and get updates on what is going on.

The Chair: Is that partly because you are not a veteran yet, in the sense of having left the CF?

Cpl. McTeague: I do not know if that is the case, but because I put a claim in, I think they should at least be informing me on the status of the claim and keeping me up to date.

The Chair: Do any of you other gentlemen want to comment on that question?

Cpl. Bezruki: I met with my assigned case manager from Veterans Affairs about two weeks after I was released from Sunnybrook Hospital, and that was pretty much the last time I saw her. I have tried to make contact with her. I reach her about once every two months. I try to call frequently to find out what stage of the process I am at, and I get the response that she will call me back, that a note will be left for her, or that her mailbox is full. I have tried a number of approaches.

I have been in contact with the receptionist for the district medical officer, who can contact the medical officer in order to contact me sooner. Until I have my adjudication, I am pretty much still just a reserve soldier on a Class C contract within the CF. I do not have any of the benefits from Veterans Affairs yet.

The Chair: The word "just" never belongs before "a reserve soldier on a C contract," corporal.

Geographically speaking, is your case manager close to where you live?

Cpl. Bezruki: She is out of the Scarborough office and I am in Courtice, Ontario, just outside of Oshawa. Yes, it is fairly close.

The Chair: What I was getting at is that it is not someone in Charlottetown that you cannot easily drive to see; it is a place to which you can drive and have access, if there were such access.

Are any other comments in respect of that question, gentlemen? We have heard two different views, and I suppose that is normal. Nothing is ever neatly the same across the board.

Do senators have further questions?

[Traduction]

Le président : Quelqu'un a-t-il un avis différent à ce sujet? C'est au cœur de la question.

Cpl McTeague : En fait, je n'ai jamais rencontré mon représentant d'ACC. Je ne lui ai parlé au téléphone qu'une seule fois et encore parce que c'est moi qui l'ai appelé. Quand mon agente des pensions s'est chargée de ma demande, elle m'a dit qu'elle ne trouvait pas qu'elle me rendait justice. Elle me l'a dit d'entrée de jeu. Cela étant, je sais maintenant que tout ne sera pas dans mon dossier et qu'il y aura des problèmes.

Je n'ai jamais eu de nouvelles d'ACC. Le ministère ne me contacte pas régulièrement et il ne me tient pas au courant de ce qui se passe. Je dois constamment appeler pour me tenir au courant de la situation.

Le président : Est-ce en partie parce que vous n'êtes pas encore ancien combattant, en ce sens que vous n'avez pas encore quitté les FC?

Cpl McTeague : Je ne sais pas si c'est le cas, mais comme j'ai déposé une demande d'invalidité, je me dis que le ministère devrait me renseigner sur l'évolution de mon dossier et me tenir à jour.

Le président : Est-ce qu'un de ces quatre messieurs veut réagir à ce sujet?

Cpl Bezruki : J'ai rencontré ma gestionnaire de cas d'Anciens Combattants Canada environ deux semaines après ma sortie de l'Hôpital Sunnybrook et c'est la dernière fois où je l'ai vue. J'ai essayé de maintenir le contact avec elle. Je lui parle tous les deux mois environ. J'essaie de l'appeler régulièrement pour savoir où en sont les choses et on me répond qu'elle me rappellera ou qu'on lui a laissé une note, quand je ne découvre pas que sa boîte vocale est pleine. J'ai essayé de m'y prendre de différentes façons.

J'ai communiqué avec la réceptionniste du cabinet médical de district qui a demandé au médecin militaire de me contacter le plus vite possible. Tant que mon évaluation n'aura pas été faite, je resterai un simple soldat de classe C, vacataire des Forces canadiennes. Je n'ai pas encore les avantages d'un ancien combattant.

Le président : Caporal, le qualificatif « simple » n'a pas sa place à côté de « réserviste » en vertu d'un contrat C.

Est-ce que votre gestionnaire de cas se trouve près de chez vous?

Cpl Bezruki : Elle est au bureau de Scarborough et j'habite à Courtice, en Ontario, en banlieue d'Oshawa. Elle n'est pas très loin de moi.

Le président : Ce que je veux dire, c'est qu'elle n'est pas à Charlottetown, soit trop loin pour que vous puissiez aller la voir en voiture. Vous pourriez faire la route jusqu'à Scarborough pour la rencontrer si vous aviez accès à elle.

Auriez-vous autre chose à ajouter à ce sujet, messieurs? Nous venons d'entendre deux points de vue différents, ce qui, je suppose, est normal. Il y a toujours des petites différences de points de vue.

Les sénateurs ont-ils d'autres questions à poser?

Senator Wallin: A couple of us have tried to elicit this answer. I know it is difficult for you because you really are in the middle of the process. However, as Senator Banks said at the beginning, here you are, volunteers to defend your country, and all of us who live here. Overall, do you feel fairly treated, fairly done by? Many of you want to keep your connection with the CF, so that is kind of your family. Do you think this is working?

The Chair: Let me ask Corporal Lareau to answer first. We will go across the board. As General Cox has pointed out, Corporal Lareau was injured as a reservist and then joined the CF.

[Translation]

Cpl. Lareau: My injury is not major, I was able to be transferred in the Regular Forces and so I can continue my work. Personally, I do not have any problems in this regard, but I cannot speak for the others.

[English]

The Chair: But do you feel you are being treated fairly?

[Translation]

Cpl. Lareau: I applied recently but I have not had any news about my application. So I cannot answer this question right now. For the time being, the army is treating me well. Of course I had to contact the authorities in Ottawa because I was not familiar with the procedure. I had to find out from the office at Valcartier how to complete the forms properly so as not to delay the process. I called back for information and for now I am awaiting the outcome.

[English]

Senator Wallin: Because we have heard from each of you, I know the different levels of frustration about the forms and the proximity of your case workers, et cetera. Given that you guys are all special people who volunteer to join the military to defend us, you have a different mindset than many people anyway.

To you, Corporal Bezruki, as Senator Banks said, you should say never say "just." You are a soldier and you have served your country. That said, given that you will be able to function at something and carry on in the system, what is your view from 30,000 feet on this?

Cpl. Bezruki: Looking back, I have no regrets for anything that I did. I had an opportunity to go overseas with a great battalion. I got injured, and that was the risk I was willing to take at the time. I have been treated well by all the medical staff in the system. The system is slow, and I have found that you have to be patient. That is hard on the soldiers, as well as their families. To get through the process, there were a lot of other people who helped us along the way.

Le sénateur Wallin : Nous sommes deux ou trois à essayer d'obtenir réponse à cette question. Je sais que c'est difficile pour vous, parce que vous êtes en plein processus. Toutefois, comme le sénateur Banks l'a indiqué au début, vous êtes tous des volontaires engagés dans la défense du Canada et des résidents de notre pays. Dans l'ensemble, diriez-vous qu'on vous traite plutôt bien? Beaucoup d'entre vous voudraient demeurer au sein des forces armées qui est un peu votre famille. Est-ce que ça fonctionne?

Le président : Permettez-moi de poser cette question d'abord au caporal Lareau. Nous ferons un tour de table. Comme le général Cox me l'a indiqué, le caporal Lareau a été blessé tandis qu'il était réserviste et il a intégré les Forces canadiennes par la suite.

[Français]

Cpl Lareau : Ma blessure n'étant pas majeure, j'ai pu être transféré dans les Forces régulières et ainsi je peux continuer mon travail. Personnellement, je n'ai pas de problèmes sur ce plan, mais je ne peux pas parler pour les autres.

[Traduction]

Le président : Mais estimez-vous avoir été correctement traité?

[Français]

Cpl Lareau : J'ai fait ma demande dernièrement mais je n'ai pas eu de nouvelles concernant celle-ci. Je ne peux donc pas répondre à l'heure actuelle à cette question. Pour l'instant, l'armée me traite bien. Il a fallu, bien sûr, que je communique avec les autorités à Ottawa parce que je n'étais pas au courant de la procédure. J'ai dû me renseigner au bureau de Valcartier pour savoir comment bien remplir les formulaires pour ne pas retarder le processus. J'ai rappelé pour avoir de l'information et pour l'instant, je suis en attente du résultat.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Grâce à vos témoignages, j'ai une idée du genre de frustration que vous ressentez, à différents degrés, à cause des formulaires, de la proximité relative de vos gestionnaires de cas et ainsi de suite. Étant donné que vous êtes tous des gens un peu spéciaux qui se sont portés volontaires pour prendre les armes et nous défendre, il est évident que vous avez une mentalité différente de la majorité des gens.

Quant à vous, caporal Bezruki, comme le sénateur Banks l'a dit, vous ne devriez jamais dire que vous êtes un « simple réserviste ». Vous êtes un soldat et vous avez servi votre pays. Cela étant posé, comme vous allez pouvoir vous lancer dans d'autres activités, comment voyez-vous les choses avec du recul?

Cpl Bezruki : A posteriori, je ne regrette rien de ce que j'ai fait. J'ai eu l'occasion d'aller servir à l'étranger au sein d'un bataillon fantastique. J'ai été blessé et c'est le risque que j'avais accepté de prendre à l'époque. J'ai bien été traité par le personnel médical du système. Certes, le système est lent et j'ai constaté qu'il faut apprendre à être patient. C'est difficile pour les militaires comme pour leurs familles. Heureusement, beaucoup nous ont aidés en cours de route pour passer au travers du processus.

Now, since I am on permanent category, if I am released from the CF, they do have a rehabilitation program and a re-education program, if I want to go back to school. There are a couple of insurance companies that will compensate you to get a second career, and there is job assistance placement within the CF from their occupational officer.

Senator Wallin: Do you have any idea what you will do?

Cpl. Bezruki: At this point, I am thinking about going back to school and changing my career path. I would like to stay within the CF but maybe a civilian area of the CF.

The Chair: Master Corporal Boivert on Senator Wallin's question: Is it fair?

[Translation]

MCpl. Boivert: I am satisfied with the medical services, the support we get in the forces; they are number one. The procedure for veterans is long, but as with any procedure you have to allow the time it takes. In general, I am satisfied with the services offered by the Department of Veterans Affairs. As I said at the beginning, I have trouble with the issue of lump sum payments, but we will see in the future.

Cpl. Godbout: I am satisfied in military terms. As I said earlier, for veterans, we have to fight again. I had to appeal. I may still have to appeal because my stomach still hurts. I had a second operation. I have not appealed yet. I should go back. Then I ask myself whether it is worth going back right away. With another lump sum, I am still young, under 30, I am going back to school. I registered because I want to take a break from the forces. So I am going back to civilian school and I am going to remain a reservist because in the end I like it. I find the process really very long and that is what has not helped me. It is reflected as much for my family as for me; when we have been waiting a year for answers, when we have been struggling some more for inappropriate benefits, I look at the percentages, it could be anything. I was looking at the percentages they gave me, yes, they are fine, but it is my stomach I see every day, it is not an amount of money. And that is reflected in my family because, when we are not happy, we are angry, it is reflected with our spouse and our child, we are more aggressive, our fuse is shorter. We have to manage that on top of healing and fighting for the veterans.

There is always something happening. When things are settled, it is almost all settled for me, but I have to return to combat but I do not know how I am going to react. It is a bit better now, at least, we always have the support of the army, whether we have left the forces or not. Personally, for my unit, I repeat, it is excellent, I do not have anything to say about it.

You have to have the will to go on fighting. It really is like returning to combat, that is what is too bad for the next soldiers and those who are leaving for Afghanistan now, they see what we are going through and what our families are going through, and they do not like it. If anything happens to me, if I see someone

Comme on m'a attribué une catégorie permanente, si je suis libéré des Forces canadiennes, je pourrai me prévaloir d'un programme de réinsertion et de rééducation si je désire retourner aux études. Et puis, il y a des compagnies d'assurances qui versent des indemnités à ceux qui veulent se former à un autre métier et on peut toujours obtenir de l'aide d'un officier des GPM pour se recaser professionnellement.

Le sénateur Wallin : Avez-vous une idée de ce que vous allez faire?

Cpl Bezruki : Pour l'instant, j'envisage de reprendre mes études et de changer carrément de domaine. J'aimerais demeurer au sein des Forces canadiennes, mais du côté civil.

Le président : Caporal-chef Boivert, pour faire suite à la question du sénateur Wallin, trouvez-vous que le système est juste?

[Français]

Cplc Boisvert : Je suis satisfait des services médicaux, du soutien que l'on reçoit des Forces, c'est numéro un. La procédure pour les anciens combattants est longue, mais comme toute procédure il faut donner le temps que cela se fasse. En général, je suis satisfait des services offerts par le ministère des Anciens combattants. Comme je disais au début, j'accroche sur la question du montant forfaitaire, mais on verra dans l'avenir.

Cpl Godbout : Je suis satisfait au niveau militaire. Comme je l'ai dit précédemment, pour les anciens combattants, il faut se battre à nouveau. Il a fallu aller en appel. J'aurai peut-être encore à aller en appel parce que j'ai encore mal au ventre. Je me suis fait opérer une deuxième fois. Je n'ai pas été en appel. Il faudrait que j'y retourne. Puis je me demande si cela vaut la peine d'y retourner tout de suite. Avec un autre montant forfaitaire, je suis encore jeune, en bas de 30 ans, je retourne à l'école au civil. Je me suis inscrit parce que je veux prendre une pause des Forces. Alors je retourne à l'école et je vais rester réserviste parce que j'aime cela au bout. Je trouve le processus vraiment très long et ce qui ne m'a pas aidé, c'est cela. Cela se reflète autant pour la famille que pour moi; lorsque cela fait un an qu'on attend des réponses, qu'il faut se battre à nouveau pour avoir des primes qui ont pas d'allure, je regarde les pourcentages, c'est n'importe quoi. Je regardais les pourcentages qu'ils m'ont donnés, oui c'est beau, mais c'est mon ventre que je vois à tous les jours, ce n'est pas un montant d'argent. Et cela se reflète dans la famille parce que quand on n'est pas content, on est enragé, cela se reflète avec la conjointe et l'enfant, on est plus agressif, la fuse est plus courte. Il faut gérer cela aussi en plus de guérir et en plus de se battre pour les anciens combattants.

Il y a tout le temps quelque chose qui arrive. Quant ça se place, c'est presque tout placé pour moi, mais il faut que je retourne au combat mais je ne sais pas comment je vais réagir. Là ça va mieux un peu, au moins, on a toujours l'appui de l'armée, qu'on soit sorti des forces ou pas. Personnellement, pour mon unité, je le répète, c'est excellent, je n'ai aucun mot à dire là-dessus.

Il faut avoir une volonté d'aller se battre. C'est comme retourner au combat et vraiment, c'est cela qui est de valeur pour les prochains militaires et ceux qui partent présentement en Afghanistan, ils voient ce qu'on vit et ce que les familles vivent, cela ne leur tente pas. S'il m'arrive de quoi, si j'en vois un qui se

who has been fighting for two years and it is still not settled. he goes on thinking about it, he goes to bed at night and thinks: is this ever going to be settled? He is always awaiting appeals. He always has to start over again. They do not like it, the others who return to combat. Personally, it is the process. It is big, it is a big machine and you have to go with the flow. That is the thing.

[English]

Cpl. McTeague: I believe that the Veterans Affairs process is not fair for a lot of guys. With all of the negativity that has gone on about it, they do not have peace of mind. They are worried that if they get hurt they will have to go through a massive, lengthy process. There is no peace of mind there for the members.

On the military side, people are fighting to stay in for as long as they can because they do not want to deal with Veterans Affairs.

The Chair: Speaking you are in, you said that you are now contemplating leaving the Canadian Forces. You are looking at that prospect as a possibility.

Cpl. McTeague: That is a decision the military will have to make. That is left up to the CDS.

The Chair: How long have you been in?

Cpl. McTeague: I have been in five years now.

The Chair: How much of a pension do you get for five years?

Cpl. McTeague: Offhand, I do not know.

The Chair: Serving members get a pension. How many years do you have to have vested? The short question is, you would not get a pension unless you have been in for a certain number of years. Is it 10 years?

Senator Wallin: That is what I understand.

The Chair: Let us get down to the actuarial question, then, because it is an actuarial question. All of you are in the armed services protecting us. As you have all said, before the New Veterans Charter a monthly consideration was paid to you for life for what you did. Now there is a lump sum. There are advantages to lump sums, I am assuming. It allows you to get established, maybe pay off part of a mortgage or build a ramp if you need one, or whatever. However, in the view of some, those advantages are offset by the fact that, for one reason or another, that money might be gone fairly soon instead of having been invested for the long term.

Actuarially speaking, because you are all young men — and not all, but almost all, of the soldiers who are injured in our service are young soldiers — do you think, if you did the arithmetic, that it would cost more in the long run to provide you an ongoing lifetime monthly pension than it would to provide you with a lump-sum percentage of the maximum? If that is the case, what is your view of that question?

bat depuis deux ans et que ce n'est pas réglé encore, il y pense encore, il se couche le soir et il pense : est-ce que ça va se régler? Il attend toujours des appels. C'est toujours à recommencer. Il n'aime pas cela, les autres qui s'en retournent au combat. Personnellement, c'est le processus. C'est gros, c'est une grosse machine et il faut y aller avec le courant. C'est ça l'affaire.

[Traduction]

Cpl McTeague : Je crois que le processus d'Anciens Combattants Canada est injuste pour beaucoup de mes camarades. Avec tout ce qui s'est dit de négatif, ils ne sont pas tranquilles. Ils craignent qu'en cas de blessure, ils devront passer au travers d'un long et difficile processus. Les soldats n'ont pas l'esprit tranquille à cause de ça.

Les soldats se battent pour rester le plus longtemps possible dans l'armée parce qu'ils ne veulent pas avoir affaire à Anciens Combattants Canada.

Le président : Vous êtes encore sous les drapeaux, mais vous parlez d'un départ prochain des Forces canadiennes. Vous envisagez cela comme une possibilité.

Cpl McTeague : C'est une décision que l'armée va devoir prendre. Cela relève du chef d'état-major.

Le président : Combien de temps avez-vous servi?

Cpl McTeague : Cinq ans.

Le président : Quel genre de pension allez-vous toucher au bout de cinq ans?

Cpl McTeague : De mémoire, je ne saurais le dire.

Le président : Les militaires en service ont droit à une pension, mais au bout de combien d'années? Autrement dit, vous n'aurez pas droit à une pension à moins d'avoir servi un certain temps. Est-ce 10 ans?

Le sénateur Wallin : C'est ce que je crois savoir.

Le président : Eh bien, puisque c'est comme ça, abordons la chose sous l'angle actuariel, parce que c'est bel et bien une question d'actuariat. Vous portez tous l'uniforme pour nous protéger. Comme vous l'avez tous dit, avant l'adoption de la nouvelle Charte des anciens combattants, les militaires blessés avaient droit à une allocation à vie. Désormais, on leur verse un montant forfaitaire. Je suppose qu'il y a des avantages à cela. Un tel versement permet de s'établir, par exemple en soldant une partie de son hypothèque ou en faisant construire une rampe d'accès si on en a besoin. Toutefois, certains estiment que ces avantages sont contrecarrés par le fait que, pour une raison ou une autre, cet argent risque d'être dépensé assez rapidement plutôt que d'être investi pour le long terme.

Comme vous êtes tous jeunes — et la quasi-totalité des soldats blessés au service du Canada sont de jeunes militaires — ne pensez-vous pas, si vous faites le calcul mathématique, sous l'angle actuariel, qu'il en coûterait davantage à longue échéance de vous verser une pension mensuelle à vie que de vous remettre une somme forfaitaire représentant un certain pourcentage du maximum possible? Cela étant posé, comment voyez-vous la chose?

I think you have all said that you would rather have a monthly pension, but there is an argument that that is asking the system to protect young, injured soldiers against foolishness. It says to young soldiers, "You cannot go out and buy a new Maserati convertible because that would be an unwise use of the lump-sum payment." Talk about that a little bit.

I will begin with you, Master Corporal Boivert, because you are the senior person here.

Master Corporal Boivert: Could you repeat the question, please?

The Chair: Why do you think it has been decided to compensate you with a lump-sum payment rather than a monthly income for life?

[Translation]

MCpl. Boivert: I think that the lump sum cost the Department of Veterans Affairs less because a monthly amount for life may cost a lot of money. We five, we are young. For example, if we receive \$1,000 a month for life in compensation, that is a great deal of money. That is why I think that the lump sum was chosen instead of the monthly payment.

Cpl. Lareau: I think, Mr. Chair, that there were abuses in the past under the old charter. The charter was amended, I think, just before our engagement in southern Afghanistan. Basically, in 2006, when the first units were engaged, there were dozens of wounded and since then the number has increased. The charter was amended just before that. The charter was suited to a period of peace, of calmer deployments than Afghanistan. And then I think the government did a rather good job; honestly there was fraud involved in some claims. Then Veterans Affairs did not expect to have so many wounded today in Afghanistan. So was it to save money? I do not think so. I think that the Department of Veterans Affairs is acting for the welfare of the wounded soldiers. But it is definitely poorly suited today to those injured in Afghanistan and to future wars. If we are engaged elsewhere, there will be more wounded. People will not be well served by the current charter.

[English]

The Chair: We are coming to the end of our allotted time. Senator Dickson has a question.

Senator Dickson: When you get the lump-sum payment, do you sign a final release? In other words, is there no appeal? If your injury worsens, can you come back to the board?

Cpl. McTeague: I believe you can come back, but if you max out the 250, you cannot claim any more. You cannot claim any more once you hit the lump-sum maximum.

Vous nous avez tous dit que vous préféreriez une pension mensuelle surtout parce que cette formule serait destinée à protéger les jeunes soldats blessés et à les empêcher de prendre des décisions déraisonnables. Le message qu'on adresse ainsi aux jeunes militaires c'est qu'ils ne doivent pas s'acheter une nouvelle Maserati décapotable avec le montant forfaitaire qu'ils perçoivent, parce que ça ne serait pas sage. Dites-nous ce que vous en pensez.

Je vais commencer par vous, caporal-chef Boivert, parce que vous êtes le plus haut gradé ici.

Cplc Boivert : Pourriez-vous répéter la question, s'il vous plaît?

Le président : Pourquoi, selon vous, a-t-il été décidé de vous indemniser sous la forme d'un paiement forfaitaire plutôt que d'une pension mensuelle à vie?

[Français]

Cplc Boisvert : Je pense que le montant forfaitaire revenait moins cher au ministère des Anciens combattants parce qu'un montant mensuel à vie, cela peut être beaucoup d'argent. Nous cinq, on est jeunes. Par exemple, si on met 1 000 \$ par mois d'indemnité, à vie, cela fait des très gros montants. C'est pour cela que je pense que le montant forfaitaire a été choisi à la place du paiement mensuel.

Cpl Lareau : Je crois, monsieur le président, qu'il y a eu des abus dans le passé concernant l'ancienne charte. La charte a été modifiée je crois juste avant notre engagement dans le sud de l'Afghanistan. Dans le fond, en 2006, lorsque les premières unités ont été engagées, il y a eu des dizaines de blessés et depuis, le nombre augmente. La charte a été modifiée juste avant cela. La charte a été adoptée à une période de paix, à des déploiements plus calmes que l'Afghanistan. Et puis, le gouvernement, je crois, n'a pas mal fait son travail; honnêtement, il y a eu de la fraude concernant des réclamations. Puis les anciens combattants ne s'attendaient pas à avoir autant de blessés aujourd'hui en Afghanistan. Donc est-ce que c'était pour sauver de l'argent? Je ne pense pas. Je pense que le ministère des Anciens combattants agit pour le mieux-être des blessés militaires. Mais c'est définitivement mal adapté aujourd'hui pour les blessés de l'Afghanistan et pour les guerres à venir. Si on est engagé ailleurs, il va y avoir encore des blessés. Les gens seront mal servis avec la charte actuelle.

[Traduction]

Le président : Nous approchons de la fin de la période qui nous était attribuée. Le sénateur Dickson veut poser une question.

Le sénateur Dickson : Quand vous touchez le paiement forfaitaire, devez-vous signer un acte de libération définitive des Forces canadiennes? Autrement dit, renoncez-vous à tout appel? Si votre état s'aggrave à cause de vos blessures, pourrez-vous demander une révision de votre dossier?

Cpl McTeague : Je crois que c'est possible, mais si vous êtes au maximum des 250 possibles, vous ne pouvez plus rien réclamer. Vous ne pouvez réclamer rien d'autre si vous avez atteint le maximum permis.

The Chair: The maximum is the maximum, whatever the maximum is, and when you hit it, that is it.

Colleagues, we have looked at direct A-B comparisons. Our maximum is less than that of some other countries, but we have benefits that do not exist in all other countries.

Gentlemen, is there anything further that any of you would like to say before we adjourn?

[Translation]

Cpl. Lareau: I have volunteered for another tour of duty and I will be redeployed to Afghanistan in October. I think it is useful for me to be here today to testify that, within my battalion, before being deployed, men ask themselves whether the Department of Veterans Affairs will be there for them if they come home wounded. They often hear bad comments and also sometimes good ones from their colleagues who return injured. I think that trust in the Department of Veterans Affairs is lacking. Senator Pépin is concerned about soldiers' wives. People learn from the newspapers that there is a lack of services for the military. Trust in the department has to be there before we leave again.

It is good that you are asking questions and that you are trying to improve the situation of these veterans and I thank you for it.

[English]

The Chair: Thank you. That is precisely the question that we are in the process of addressing.

I want to thank you all for taking the time to be here and give your testimony. Thank you also for your service to our country.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Wednesday, June 2, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:08 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (topic: implementation of the new veterans charter).

Senator Tommy Banks (*Chair*) in the chair.

[English]

The Chair: Good afternoon. I call to order this meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Defence and Security, which is currently studying all aspects of the implementation of the new veterans charter.

To my left is our committee clerk, Kevin Pittman. To my right is our analyst from the Library of Parliament, Jean-Rodrigue Paré. To his right is Senator Pamela Wallin, chair of the Standing

Le président : Le maximum, c'est le maximum, peu importe ce qu'il est, et quand on l'a atteint c'est terminé.

Chers collègues, nous avons déjà fait des comparaisons directes. Le maximum fixé au Canada est inférieur à celui d'autres pays, mais nous offrons des avantages qui n'existent pas ailleurs.

Messieurs, l'un d'entre vous voudrait-il ajouter quelque chose avant que nous levions la séance?

[Français]

Cpl Lareau : Je me suis porté volontaire pour un autre déploiement et je serai redéployé en Afghanistan en octobre. Je crois qu'il est utile que je sois présent aujourd'hui pour témoigner du fait qu'au sein de mon bataillon, avant d'être déployés, les hommes se demandent si le ministère des Anciens combattants sera là pour eux s'ils reviennent blessés. Ils entendent souvent de mauvais commentaires — parfois de bons — de leurs collègues revenus blessés. Je crois que la confiance envers le ministère des Anciens combattants n'est pas là. Le sénateur Pépin s'intéresse aux épouses des militaires. Les gens sont informés par les journaux qu'il y a un manque de services pour les militaires. La confiance envers le ministère doit être là avant qu'on reparte.

C'est bien que vous posiez des questions et que vous cherchiez à améliorer la situation de ces anciens combattants et je vous en remercie.

[Traduction]

Le président : Merci. C'est précisément l'objet de notre étude.

Je tiens à vous remercier d'avoir pris le temps de vous déplacer pour venir témoigner devant le comité. Merci également d'avoir servi notre pays.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mercredi 2 juin 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à 12 h 08 pour étudier les services et prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles (sujet : la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants).

Le sénateur Tommy Banks (*président*) occupe le fauteuil.

[Traduction]

Le président : Bonjour. Je déclare ouverte la présente séance des travaux du Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la défense nationale et de la sécurité, qui étudie actuellement tous les aspects de la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants.

À ma gauche, vous voyez le greffier du comité, Kevin Pittman. À ma droite, notre analyste de la Bibliothèque du Parlement, Jean-Rodrigue Paré. À sa droite à lui, il y a le sénateur Pamela Wallin,

Senate Committee on National Security and Defence, and to her right is the deputy chair of this committee, Senator Fabian Manning from Newfoundland.

We are joined today by two representatives of veterans. We have from the Canadian Association of Veterans in United Nations Peacekeeping, Ronald R. Griffis, the national president. He is clearly visible by the use of his blue beret-coloured coat. We also have a vet from the Army, Navy and Air Force Veterans in Canada, Lorne McCartney. He is the dominion secretary-treasurer.

We have been joined by the distinguished Senator Michael Meighen who was, for many years, the chair of this subcommittee and from whom we all learn a great deal.

Gentlemen, I think you have things to tell us before we regale you with questions and I would ask you to begin. Mr. McCartney, I think you would go first.

Lorne McCartney, Dominion Secretary-Treasurer, Army, Navy and Air Force Veterans in Canada: Thank you. Mr. Chair and members of the Subcommittee on Veterans Affairs, it is an honour to be here to discuss veterans issues as they relate to the new veterans charter. I am here today representing our president, Gordon Marsh, and am speaking on behalf of the executive and members Canada's oldest veterans organization, the Army, Navy and Air Force Veterans in Canada, known as ANAVETS.

We were founded in Montreal in 1840 and Queen Victoria signed the charter for our first unit. At the present time, we have approximately 16,000 members across Canada, formed into 68 units under seven provincial commands.

Our association has been involved in all aspects of creating the new veterans charter and we continue to work at improving the many aspects of this complex document. As a veterans' organization, we believe our nation has an inherent obligation to provide the best possible care and support for those personnel and their families injured while on duty.

It has been three years since the introduction of the new veterans charter through an act of Parliament which, when it was agreed to by veterans' organizations, was done with the understanding and agreement by government that we would address the areas that needed fixing. We called these areas 'gaps' between how the act read and what veterans need.

Since that time, we have completed a study by the new veterans charter working group, which specified these gaps, why they are a problem and what action was needed. The results of this study were available in June of last year but no action has been taken

présidente du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense; et à sa droite à elle, il y a le vice-président du comité, le sénateur Fabian Manning, de Terre-Neuve.

Nous accueillons aujourd'hui deux représentants d'anciens combattants. De l'Association canadienne des vétérans des forces de la paix pour les Nations Unies, il y a Ronald R. Griffis, le président national. Il est facile à repérer avec son manteau couleur de béret bleu. Nous accueillons un ancien combattant des Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes au Canada, Lorne McCartney. Il est secrétaire-trésorier national de l'organisme.

Nous accueillons en même temps le distingué sénateur Michael Meighen, qui a été pendant de nombreuses années le président du sous-comité et duquel nous avons tous beaucoup appris.

Messieurs, je crois que vous avez une déclaration à nous présenter avant que nous ne vous abreuvions de nos questions. Je vous demanderais de commencer. Monsieur McCartney, je crois que vous allez y aller en premier.

Lorne McCartney, secrétaire-trésorier national, Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes au Canada : Merci. Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Sous-comité des anciens combattants, je suis honoré d'être ici aujourd'hui pour discuter de la nouvelle Charte des anciens combattants et des problèmes qu'elle pose. Je représente aujourd'hui notre président, M. Gordon Marsh, et parle au nom de la direction et des membres de la plus vieille association d'anciens combattants au Canada, l'Association des anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes au Canada, appelée ANAVETS.

Notre association a vu le jour à Montréal en 1840, et la Reine Victoria a signé la Charte de notre première unité. Notre association compte actuellement quelque 16 000 membres au Canada répartis dans 68 unités regroupées sous sept commandements provinciaux.

Nous avons participé à toutes les étapes de la création de la nouvelle Charte des anciens combattants et tâchons encore maintenant d'améliorer certains aspects de ce document complexe. En tant qu'organisation représentant les intérêts des anciens combattants, nous croyons qu'il est du devoir de la nation de fournir le meilleur soutien et les meilleurs soins possibles aux membres des Forces canadiennes blessés dans l'exercice de leurs fonctions et à leur famille.

La nouvelle Charte des anciens combattants, une loi adoptée par le Parlement, est en vigueur depuis trois ans. Les organisations d'anciens combattants ont approuvé cette charte en pensant que les corrections nécessaires y seraient apportées, car c'est ce qui avait été entendu. Il y avait des écarts, des « lacunes » entre ce que prévoyait la Loi et ce dont les anciens combattants avaient besoin.

Depuis, un Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants a fait une étude dans laquelle il a cerné ces lacunes, expliqué pourquoi elle posait un problème et proposé des mesures pour les corriger. Les résultats de cette étude ont été

yet. The longer we do not address these gaps, the longer our veterans are not receiving the necessary support that they and their families require in adjusting to life with their injuries.

The current reason for procrastination is that, with the worldwide economic meltdown, funds are scarce, and the "spend money" philosophy being used to get our economy going does not include spending on support for veterans.

Our veterans were injured while doing what they were told to do by our government. It should be the responsibility of that same government to do what is right, and provide the support necessary to look after our veterans and their families after they have been injured.

Here is an example of the problem with the new veterans charter. Most Canadian Forces, CF, personnel who go to Afghanistan are at the lower end of the rank levels. This correlates to those who are being injured, as well. Should a third-year private get hurt, their income supplement will only guarantee that they would receive a taxable 75 per cent of their rate of pay at the time of their release. You have a severely injured person whose spouse will no doubt have to devote more time to helping and shuttling the spouse to wherever is necessary. This spouse will probably have to leave his or her job to do this and to look after their children and to raise a family on \$35,000 a year, with no pay incentives and no promotions.

Add to this that the person will not receive a government pension or benefits, and that this pay stops when the person reaches the age of 65. How can our Canadian heroes save for the future, send his or her children to college or university, and have an enjoyable life? It is just not possible. Our government is letting them down. Senators, this is why we are here.

The Chair: Thank you Mr. McCartney. Colleagues, I hope you will agree that we hear from Mr. Griffis next and then proceed to questions.

We have been joined by Senator Percy E. Downe from Prince Edward Island, and Senator Dallaire who I think you probably know as General Dallaire.

Mr. Griffis, you have the floor.

Ronald R. Griffis, National President, Canadian Association of Veterans in United Nations Peacekeeping: Good afternoon, honourable senators, guests, ladies and gentlemen. My name is Ron Griffis and I am the national president of the Canadian Association of Veterans in United Nations Peacekeeping, which is Canada's pre-eminent peacekeeping veterans' organization.

We were founded in 1989 with the blessings from the world headquarters of the United Nations in New York City. We currently have chapters in every province in Canada, with our

divulgués en juin l'an dernier, mais aucune mesure n'a été prise à ce jour. Plus nous tardons à corriger ces lacunes, plus les anciens combattants qui ont été blessés sont pénalisés car ils n'obtiennent pas le soutien dont eux et leur famille ont besoin pour s'adapter à leur nouvelle situation.

Ce retard a été attribué au ralentissement économique mondial et aux ressources limitées, et la philosophie voulant que l'État investisse dans l'économie, pour la faire tourner, ne prévoit rien pour les anciens combattants.

Nos anciens combattants ont été blessés tandis qu'ils faisaient exactement ce que le gouvernement leur avait demandé de faire. Ce même gouvernement devrait donc faire ce qu'il a à faire et fournir aux anciens combattants qui ont été blessés et à leur famille le soutien dont ils ont besoin.

Voici un exemple des problèmes que pose la nouvelle Charte des anciens combattants. La plupart des membres de Forces canadiennes qui sont envoyés en Afghanistan se situent au bas de l'échelle militaire. Or, ce sont eux qui sont blessés. Si un soldat membre des Forces depuis trois ans est blessé, il recevra seulement un montant imposable équivalant à 75 p. 100 de son salaire au moment de sa libération. Donc, il y a là une personne gravement blessée et son conjoint qui devra inévitablement lui consacrer plus de temps que ce soit pour ses soins ou pour ses déplacements. Cette situation l'obligera probablement à quitter son emploi. Mais comment prendre soin de quelqu'un et élever une famille avec un revenu annuel de 35 000 \$, sans incitatifs ni promotions?

En outre, cette personne ne recevra pas de prestations ou de pensions du gouvernement, et cette paye prendra fin le jour de ses 65 ans. Comment nos héros canadiens peuvent-ils épargner pour l'avenir, envoyer leurs enfants au collège ou à l'université, et profiter de la vie? C'est carrément impossible. Notre gouvernement les laisse tomber. Mesdames et messieurs les sénateurs, c'est la raison de la présence de notre association ici.

Le président : Merci, monsieur McCartney. Chers collègues, j'espère que vous allez être d'accord : nous allons d'abord écouter M. Griffis, puis nous passerons aux questions.

Nous avons vu arriver dans l'intervalle le sénateur Percy E. Downe, de l'Île-du-Prince-Édouard, et le sénateur Dallaire, que vous connaissez probablement sous le nom de « général Dallaire ».

Monsieur Griffis, vous avez la parole.

Ronald R. Griffis, président national, Association canadienne des vétérans des forces de la paix pour les Nations Unies : Bonjour, honorables sénateurs, invités, mesdames et messieurs. Je m'appelle Ron Griffis et je suis le président national de l'Association canadienne des vétérans des forces de la paix pour les Nations Unies, le principal regroupement canadien d'anciens combattants membres de forces de la paix.

Notre organisme a été fondé en 1989 avec la bénédiction du siège mondial des Nations Unies à New York. Nous comptons actuellement une section dans chacune des provinces du Canada,

headquarters in Ottawa, Ontario. All of our members are veterans of peacekeeping duties, as sanctioned by Canada and the United Nations.

Our association works with Veterans Affairs Canada with the hoped-for results of making life better for 'all' veterans. We are contributing members of the gerontological advisory council to Veterans Affairs Canada and are the authors of *Keeping the Promise*, published and submitted to the department in 2006. We are contributing members of the new veterans charter advisory group, having submitted our most recent report to Veterans Affairs Canada in October 2009. This differs slightly from my colleague's date in that there was a date of submission and an actual date of technical submission.

We are members of various Veterans Affairs Canada client advisory committees located in large communities across Canada. We have attended and made presentations before this honourable subcommittee and before the Standing Committee on Veterans Affairs. Before I go any further, I have a request to make of this honourable subcommittee.

I appreciate it is now redundant but I would like it on the record. Please, before you wrap up hearings on the implementation of the new veterans charter, I respectfully request that every effort be made to have Major (Retired) Bruce Henwood appear before this subcommittee. Major (Retired) Henwood is the chairperson of SNAG, special needs advisory group. He was severely wounded in Croatia in 1995. I have included his bio on the last page of this submission.

I respectfully suggest that, after hearing Major (Retired) Henwood's presentation, you would then have had an opportunity to listen to someone who has experienced firsthand the trials and tribulations of a severely wounded soldier.

While participating in the new veterans charter advisory group, I was involved in recommendations and strategies involving families, one of the three categories of subcommittees. The other two categories involved financial security, and rehabilitation services and outcomes.

I have been involved with Canada's military since 1957 and it goes without question that families have always taken a back seat to the military and Veterans Affairs Canada. Families are one of the most, if not the most, important parts of veterans' services. There are approximately 16 recommendations in the most recent submission to Veterans Affairs Canada.

We are aware of the review of Veterans Affairs Canada, as conducted by Keith Coulter, and I understand his report was submitted on Monday. We are aware of the audit of Veterans Affairs Canada being conducted by Sheila Fraser. We are aware of the new veterans charter evaluation, Phase 1, as

mais notre siège national se trouve à Ottawa, en Ontario. Tous nos membres sont des anciens combattants ayant servi dans le cadre de missions de maintien de la paix sanctionnées par le Canada et les Nations Unies.

Notre association travaille de concert avec Anciens Combattants Canada en vue, c'est là l'espoir nourri, d'améliorer la vie de « tous » les anciens combattants. Nous participons aux travaux du conseil consultatif en gérontologie d'Anciens Combattants Canada et sommes les auteurs de *Parole d'honneur*, document publié et soumis au ministère en 2006. Nous contribuons aux travaux du Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants, ayant remis notre plus récent rapport à Anciens Combattants Canada en octobre 2009. Si la date que je donne diffère légèrement de celle que mon collègue a donnée, c'est qu'il y a eu une date de présentation et une date réelle de présentation sur le plan technique.

Nous sommes membres de divers comités consultatifs des clients d'Anciens Combattants Canada dans les grands centres du pays. Nous sommes venus présenter des exposés devant votre sous-comité et devant le Comité permanent des affaires des anciens combattants. Avant de poursuivre, je voudrais présenter une demande aux honorables membres du sous-comité.

Je sais que c'est maintenant superflu, mais je voudrais le dire pour le compte rendu. Je vous en prie, avant de clore les séances que vous tenez sur la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants, je demande respectueusement que vous fassiez tous les efforts possibles pour accueillir le major à la retraite Bruce Henwood devant votre sous-comité. Le major à la retraite Henwood est président du Groupe consultatif sur les besoins spéciaux. Il a été blessé grièvement en Croatie, en 1995. J'ai inclus sa biographie à la dernière page du mémoire.

Je fais valoir respectueusement que, après avoir entendu l'exposé du major à la retraite Henwood, vous auriez eu l'occasion d'écouter une personne qui a connu de première main les malheurs du soldat grièvement blessé.

En participant aux travaux du Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants, j'ai eu à traiter des recommandations et stratégies touchant les familles, une des trois catégories des travaux du sous-comité. Les deux autres catégories touchent à la sécurité financière de même qu'aux résultats de la réadaptation et aux services de réadaptation.

J'œuvre dans le milieu militaire au Canada depuis 1957 et il va sans dire que les familles ont toujours été reléguées au second plan, après les affaires militaires et Anciens Combattants Canada. Les familles constituent un des éléments les plus importants des services aux anciens combattants, sinon le plus important. Le plus récent document produit à l'intention d'Anciens Combattants Canada comporte 16 recommandations environ.

Nous sommes au courant du fait qu'il y a un examen d'Anciens Combattants Canada réalisé par Keith Coulter; je crois comprendre qu'il a remis son rapport lundi. Nous sommes au courant de la vérification d'Anciens Combattants Canada à laquelle procède en ce moment Sheila Fraser. Nous sommes au

conducted by Veterans Affairs Canada. We are aware of the many recommendations as put forth by the many presenters to this honourable subcommittee.

It would indeed be an insult to veterans and their families, the Canadian public and to members of Parliament and this honourable subcommittee if all or some of these recommendations were ignored. The new veterans charter was to be a 'living charter', with changes to be implemented as required. I respectfully suggest you are aware of the suggested changes, and respectfully request you make the recommendation to implement as many of the changes and improvements as possible.

On behalf of the Canadian Association of Veterans in United Nations Peacekeeping, I want to thank this honourable subcommittee for allowing our organization this opportunity to appear before you. Canada's peacekeepers — our hope for mankind.

The Chair: Thank you, gentlemen.

I and members here are very grateful for your presentations and for what you said. Before we go to questions, I want to say, Mr. McCartney, that I had the pleasure of being with Gordon Marsh, your president, in Holland recently. It was a great pleasure to meet him again; we had seen him before this subcommittee in the past.

As you have already indicated, Mr. Griffiths, while under the distinguished chairmanship of Senator Meighen, we had a lot to do with Major (Retired) Henwood and we are looking forward to seeing him again on June 16. At the same time, Major Campbell will be appearing with him, so we will be hearing from two officers who have similar experiences.

Mr. McCartney, before we go to questions from other senators, you talked about an understanding that had been reached before; the new veterans charter, which has been described before us by two successive ministers as a living charter. You had an agreement that gaps, as you characterize them, would be filled. However, you know that, when you are negotiating between parties, neither side is happy until they have achieved all their ends, or stopped the achievement of their ends.

When introduction of the new veterans charter was imminent, what was the nature and form of the understanding or agreement that indicated the charter would be susceptible to future change? What was the nature of the undertaking? Was it a written paper or verbal statements?

Mr. McCartney: Nothing was written. In fact, it was hard to be specific about each individual item. A number of items were discussed. There was a small window of opportunity to get the new veterans charter approved. Once a decision is made, it is difficult to change.

courant de l'évaluation faite de la nouvelle Charte des anciens combattants, étape 1, par le ministère des Anciens Combattants. Nous sommes au courant des nombreuses recommandations mises de l'avant par les auteurs des nombreux exposés présentés à votre sous-comité.

Ce serait bel et bien un affront aux anciens combattants et à leur famille, aux Canadiens, aux parlementaires et aux membres de votre sous-comité si rien n'advenait de l'ensemble ou d'une partie de ces recommandations. La nouvelle Charte des anciens combattants est conçue comme une charte « évolutive », qui est appelée à s'adapter au besoin. Je ferais valoir respectueusement que vous êtes au courant des modifications proposées et je vous demanderais respectueusement de recommander la mise en œuvre du plus grand nombre possible de modifications et d'améliorations.

Au nom de l'Association canadienne des vétérans des forces de la paix pour les Nations Unies, je tiens à remercier les honorables membres du sous-comité d'avoir donné à notre organisation la possibilité de comparaître devant lui. Les forces de maintien de la paix : notre espoir pour l'humanité.

Le président : Merci, messieurs.

Nous sommes, moi-même et les membres du comité, très reconnaissants de l'exposé que vous êtes venus présenter et de ce que vous avez dit. Avant de passer aux questions, monsieur McCartney, je voudrais dire que j'ai eu le plaisir de côtoyer Gordon Marsh, votre président, en Hollande, récemment. C'était un grand plaisir de le rencontrer à nouveau; nous l'avons déjà accueilli aux travaux du sous-comité par le passé.

Comme vous l'avez déjà signalé, monsieur Griffiths, sous la distinguée présidence du sénateur Meighen, nous avons beaucoup travaillé avec le major à la retraite Henwood, que nous avons hâte de revoir le 16 juin. En même temps, le major Campbell viendra témoigner avec lui; nous allons donc entendre deux officiers ayant vécu une expérience semblable.

Monsieur McCartney, avant que nous ne passions aux questions des autres sénateurs, vous avez parlé d'une entente conclue auparavant; la nouvelle Charte des anciens combattants, que deux ministres successifs sont venus nous présenter comme étant une charte évolutive. Vous vous étiez entendus pour que les lacunes, terme que vous avez employé, soient comblées. Tout de même, vous savez que, quand il y a une négociation entre des parties, ni l'une ni l'autre des parties n'est heureuse tant qu'elle n'est pas arrivée à toutes les fins qu'elle s'était données ou que le travail ne se soit arrêté.

Au moment où la nouvelle Charte des anciens combattants était sur le point d'être présentée, quelles étaient la forme et la nature de l'entente qu'il y a eue pour que la charte soit ouverte au changement futur? Quelle était la nature de l'accord? A-t-il pris une forme écrite ou verbale?

M. McCartney : Rien n'a été écrit. De fait, il était difficile de parler précisément de chaque point. Il a été question de plusieurs points. Il y a eu un court moment où il devenait possible de faire approuver la nouvelle Charte des anciens combattants. Une fois qu'une décision est prise, il est difficile de changer les choses.

They had to choose a point in time to freeze everything that was on the table. We knew, and ongoing discussions mentioned, things that should be done and reviewed. For example, we knew there were problems with the pension and SISIP insurance schemes. SISIP was preventing many payouts because it had limits. If you earned something here, they would take it back there. We knew this was happening. However, since it was a living charter, we decided to take care of the problems after it was approved; we had a feel for it and how issues were evolving. However, nothing was put on paper.

The Chair: Thank you.

Senator Wallin: I will follow up on Senator Banks' comments. Was your role in the creation of last June's document a parallel structure or in response to?

Mr. McCartney: The new veterans charter advisory group stemmed from the new veterans charter that was put in place.

Senator Wallin: Were you asked by government or a department?

Mr. McCartney: Yes. We had two or three meetings per year for a couple of years. The advisory group included experts from various fields, veterans groups and others. They always offered their expertise to anything under discussion.

Senator Wallin: You spell out the reality that sometimes you simply have a window of opportunity to get something done. There was a willingness to look at issues. We also have been looking at the new veterans charter for more than a year. Can you give us one or two specific examples of what could be done that would not create the upheaval of having to go back and reinvent the wheel?

Mr. McCartney: That is a difficult question. We also have been through this before with the house committee on this same topic.

It is difficult to put issues in an order to tackle them one at a time. The whole charter was put together as one grouping. Taking away one thing changes the whole spectrum. My example touches on a range of issues including pension and pay. You cannot disregard any aspect of it.

Veterans affairs is acting. They are bending over backwards to do the best they can with the resources they have. For example, it is necessary to look at the advisory group report that covered the entire charter. You can pick out various issues of concern to us. Which should be chosen first is difficult to say.

Senator Wallin: My question was not so much what is first, but what is doable without a huge change of the core document. For example, we have focused on the lump-sum payment. We heard a lot of conflicting testimony about the payment depending on the

Les gens en question devaient choisir un moment où il fallait arrêter tout ce qui était proposé. Nous savions qu'il fallait faire certaines choses et examiner le document, ce qui a été mentionné pendant les discussions. Par exemple, nous savions que le régime de pensions et le RARM posaient certaines difficultés. Le RARM empêchait de nombreux paiements, étant donné les limites fixées. Si on avait tel revenu gagné ici, les autorités reprenaient la somme là. Nous savions que cela se produisait. Tout de même, comme c'était une charte évolutive, nous avons décidé que les problèmes allaient se régler une fois la charte approuvée; nous nous y retrouvons et nous suivons l'évolution des questions. Par contre, rien n'a été mis sur papier.

Le président : Merci.

Le sénateur Wallin : Je vais donner suite aux observations du sénateur Banks. Votre rôle dans la création du document de juin dernier renvoie-t-il à une structure parallèle ou à une réaction?

M. McCartney : Le Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants est né de la charte qui a été mise en place elle-même.

Le sénateur Wallin : Est-ce que le gouvernement ou un ministère vous a demandé d'agir?

M. McCartney : Oui. Nous avons eu deux ou trois réunions par année pendant quelques années. Le groupe consultatif comptait des spécialistes de divers domaines, des groupes d'anciens combattants et d'autres personnes. Les gens offraient toujours leur expertise en rapport avec le sujet qui faisait l'objet de la discussion.

Le sénateur Wallin : Vous avez évoqué le fait que, parfois, il faut profiter d'une occasion qui se présente pour accomplir quelque chose. Il y avait une certaine volonté d'examiner les enjeux. Nous examinons nous aussi la nouvelle Charte des anciens combattants depuis plus d'un an. Pouvez-vous nous donner un ou deux exemples précis de ce qu'il faudrait faire sans pour autant tout bouleverser et réinventer la roue?

M. McCartney : Voilà une question difficile. Nous avons vécu la même chose au comité de la Chambre qui s'occupe du même sujet.

Il est difficile de mettre les questions dans un ordre donné pour les aborder une à la fois. La charte entière a été conçue comme un bloc. En retirer un élément modifie tout le reste. Mon exemple touche à une série de questions, dont la pension et la rémunération. On ne peut laisser de côté un aspect quelconque de la chose.

Le ministère des Anciens Combattants agit. Les responsables s'échinent et font de leur mieux avec les ressources à leur disposition. Par exemple, il est nécessaire d'examiner le rapport du groupe consultatif qui s'est penché sur la charte dans son intégralité. Vous pouvez choisir diverses questions qui nous préoccupent. Laquelle devrait être traitée en premier, il est difficile de le dire.

Le sénateur Wallin : Ma question visait non pas tant à savoir ce qui devrait passer en premier, mais ce qu'il serait possible de faire sans transformer entièrement le document de base. Par exemple, nous nous sommes attachés à la question du montant forfaitaire.

age of the recipient, et cetera. It is something that could be done without going back to reinvent the whole charter. We could choose either/or as opposed to only one option.

Mr. McCartney: We looked at that issue recently when the deputy minister was at a conference introducing the new minister. She asked us what could be done in that area.

I must step back to say that the lump-sum payment is confusing many people. The lump-sum payment is given for pain and suffering. It is not meant to be an adjunct to pay or reimbursement over a person's life. It is based on whatever particular injury someone has. In the extreme, the payment is about \$260,000, but not everyone receives that.

For example, how can you give people who may have mental problems that much money? What will they do with it — drink or take drugs? Should we give the payment all at once? These are difficult questions. I think there are options. Canadian courts look at injury all the time and we could look at their judgements. I am sure the payments can be resolved whether paid as a lump sum or over a number of years, et cetera.

Senator Wallin: The answer to this question may be in your paperwork, but what kind of uptake do you have from younger soldiers or soon-to-be veterans in your organizations? The Royal Canadian Legion has the same issue. Do you find that people coming off the battlefield or from peacekeeping missions over the last decade turn to your organizations or are they going out solo?

Mr. McCartney: Our organization is not online with respect to our membership. We receive payments from the ground up through our commands. I feel that we do not have many new veterans joining the ranks. If you look at today's society, they are drawn by many things that make it difficult. The situation is not like it was after the First World War or Second World War. There are other ways now to come together. I think we have to wait until those veterans are a little older before they join our association.

Mr. Griffiths: Once we discover that a veteran is seeking information, it is easy to bring that veteran in to the focus. Many are not aware of us, and we try to deal with this on the East Coast through communication. Reserve members, and even regular members, leave the forces lacking the specifics of what is available to them. Older veterans in their 60s and 70s are not aware of what took place when they retired at 55 years of age. You can meet these veterans on a regular basis to tell them what is available and they apply to VAC, but another problem starts with systemic delay.

Nous avons eu droit à beaucoup de témoignages contradictoires quant au paiement, selon l'âge du destinataire, par exemple. C'est un truc qu'on pourrait modifier sans réinventer toute la charte. Nous pourrions proposer deux choix plutôt qu'un seul.

M. McCartney : Nous nous sommes penchés sur cette question-là récemment, au moment où la sous-ministre présentait le nouveau ministre à une conférence. Elle nous a demandé ce qui pourrait se faire à cet égard.

Je dois m'arrêter ici pour signaler que le paiement forfaitaire est source de confusion pour bien des gens. Le paiement forfaitaire est remis en cas de douleur et de souffrance. Il n'est pas conçu comme un ajout à la rémunération ou un remboursement qui se fait toute la vie durant. Il dépend de la blessure particulière que la personne a subie. C'est un paiement maximal d'environ 260 000 \$, mais ce n'est pas tout le monde qui reçoit cette somme.

Par exemple, comment peut-on donner tant d'argent à des gens qui souffrent de problèmes de santé mentale? Qu'est-ce qu'ils vont en faire : sombrer dans l'alcool ou la drogue? Faut-il remettre la somme entière d'un seul coup? Voilà des questions difficiles. Je crois qu'il existe des options. Les tribunaux canadiens se penchent constamment sur des affaires où il y a blessure; nous pourrions consulter leurs décisions. Je suis sûr qu'il serait possible de verser le paiement en une somme forfaitaire ou de l'échelonner sur plusieurs années, par exemple.

Le sénateur Wallin : La réponse à ma question se trouve peut-être dans vos documents, mais quel est le taux d'adhésion des jeunes soldats ou de soldats qui sont sur le point de devenir des anciens combattants à vos organismes? La Légion royale canadienne éprouve le même problème. Constatez-vous que les gens qui arrivent du champ de bataille ou d'une mission de maintien de la paix se tournent vers vos organismes ou font-ils plutôt cavalier seul, depuis dix ans?

M. McCartney : Notre organisme n'est pas au courant en ce qui concerne les membres. Nous recevons des paiements depuis la base, par le truchement de nos commandements. J'ai l'impression qu'il n'y a pas beaucoup de nouveaux qui se joignent à nous. Si on regarde la société d'aujourd'hui, on voit qu'ils sont attirés par bien des choses qui rendent cela difficile. La situation n'est pas celle qu'il y avait après la Première Guerre mondiale ou la Seconde Guerre mondiale. Aujourd'hui, il existe d'autres façons de se rassembler. Je crois que nous devons attendre qu'ils vieillissent un peu avant de se joindre à notre association.

M. Griffiths : Une fois que nous découvrons qu'un ancien combattant cherche des informations, il est facile de le diriger. Bon nombre d'entre eux ne savent pas que nous existons, et nos communications sur la côte Est visent à régler ce problème. Les membres de la réserve et même les membres de la force régulière quittent l'armée sans savoir précisément ce dont ils peuvent se prévaloir. Les anciens combattants relativement plus âgés — ceux qui ont 60 et 70 ans — ne savent pas ce qui s'est produit lorsqu'ils ont pris leur retraite à 55 ans. On voit ces anciens combattants qui, régulièrement, leur disent ce qui est offert et comment présenter une demande au ministère, mais il y a alors un autre problème : les retards systémiques.

Veterans affairs will say they try their best to advance the application. However, I have followed a case since April 2009. It is still before Veterans Affairs Canada in the appeals process. The process is slow and cumbersome. Veterans today grow tired of that. They are sick and tired of systemic delay. They want things done yesterday. We know that is not always possible, but improvements can be made in that vein without costing more money.

Senator Wallin: I appreciate those comments.

Senator Manning: Mr. McCartney commented earlier in relation to implementation of the new veterans charter. There seemed to be a process of follow-up meetings in place to discuss the charter and the gaps and concerns to which you alluded. Is it correct that those meetings are not taking place currently? There was a time when the meetings did occur but, for whatever reasons, you moved on from those. I am concerned about the communication between your organizations and veterans affairs in dealing with some of the gaps.

Mr. McCartney: The culmination was the advisory group report that came out last summer — technically, it was only out in November of the past year.

We are setting up a committee to follow on from what took place. Being a veterans' organization, we need to know what is going on — whether it is in challenge to what the current act is, or just the little things being done behind the scenes to improve veterans' access. There is nothing on the table now where we will meet in three weeks and discuss things, but we know it is coming.

Senator Manning: Are you in the process of organizing a committee, similar to the advisory group that was in place, to address the concerns that your organizations see?

Mr. McCartney: I hope so. The only guidelines we have been given is that, before, we had the SNAG and various other groups that fed into the new veterans charter advisory group; this one will comprise everyone. We are discussing now how many times we will be meeting throughout the year, which people will attend, et cetera.

Mr. Griffis: A program is in the planning stages as we sit here today, which is called the veterans affairs advisory committee. It will encompass the new veterans charter advisory group, the gerontological advisory group, the mental health advisory group and SNAG, the special needs advisory group.

Senator Manning: Will there be representation from veterans affairs as part of those meetings?

Mr. Griffis: They are the ones in charge of that, yes.

À Anciens Combattants Canada, on affirme qu'on fera de son mieux pour bien faire cheminer la demande. Tout de même, j'ai suivi personnellement un cas depuis avril 2009. Il en est encore au processus d'appel d'Anciens Combattants Canada. Le processus est lourd et lent. Les anciens combattants en deviennent las de nos jours. Ils sont éccœurés des retards systémiques. Ils veulent que ça se fasse de toute urgence. Nous savons que ce n'est pas toujours possible, mais on peut apporter à cet égard des améliorations sans faire augmenter les coûts.

Le sénateur Wallin : Je comprends ce que vous dites.

Le sénateur Manning : M. McCartney a parlé de la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants. Il semble y avoir des réunions de suivi où on discute de la charte de même que des lacunes et des préoccupations dont vous avez parlé. Est-ce vrai que les réunions en question ne se tiennent pas en ce moment? Il y a eu un moment où elles se tenaient, mais, pour une raison ou une autre, vous êtes passé à autre chose. Je me soucie de la communication entre vos organismes et le ministère des Anciens Combattants quand il s'agit de combler certaines des lacunes en question.

M. McCartney : Le point culminant de l'exercice a été la publication du rapport du groupe consultatif l'été dernier — même si, techniquement, c'est seulement en novembre que le rapport est sorti.

Nous sommes en train de créer un comité qui prendra le relais. En tant qu'organisme de défense des anciens combattants, nous devons savoir ce qui se passe — que ce soit pour contester les dispositions de la loi actuelle ou simplement pour prendre acte des mesures modestes prises « à l'arrière-plan » pour améliorer l'accès aux services des anciens combattants. Il n'y a rien qui est proposé en ce moment et qui ferait l'objet de discussions dans trois semaines, mais nous savons que ça se prépare.

Le sénateur Manning : Êtes-vous en train d'organiser un comité semblable au groupe consultatif pour étudier les préoccupations de votre organisme?

M. McCartney : Je l'espère. Les seules consignes que nous ayons eues, c'est que, avant, il y avait le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux et divers autres groupes qui alimentaient le travail du Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants; celui-là englobe tout le monde. Nous discutons du nombre de fois où nous allons nous réunir pendant l'année, des personnes qui vont assister aux réunions, et cetera.

M. Griffis : Il y a un programme qui est en train d'être planifié aujourd'hui même, c'est l'affaire du Comité consultatif des anciens combattants. Il englobera le Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants, le Groupe consultatif en gérontologie, le Groupe consultatif en santé mentale et le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux.

Le sénateur Manning : Y aura-t-il des représentants des Anciens Combattants Canada à ces réunions?

M. Griffis : Oui, ce sont eux qui s'en occupent.

Senator Manning: They are organizing the groups into a cohesive unit to meet on a regular basis, right? I am concerned about how your concerns reach veterans affairs; this will be the avenue to do that — is that correct?

Mr. McCartney: It is a major avenue.

Senator Meighen: Will your organizations be on that?

Mr. Griffis: Yes. We will have the six veterans' organizations involved — our organization, ANAVETS, the Canadian Peacekeeping Veterans Association, the National Council of Veterans Association, the Royal Canadian Legion — there are six of us, I forgot the other name.

Senator Manning: I am happy to hear that because it is important that these lines of communication remain in place.

We have had representation here before and witnesses that have been before us in the past have brought forward a concern that Mr. McCartney raised in his remarks in regard to the rank level of a soldier when he or she is injured.

We had a young gentleman here a couple of weeks ago who was 22 years old, and injured when he was nineteen-and-a-half. There may be opportunities for him within the Canadian Forces, but there may come a time when there is not. One of the concerns raised was the opportunity for him to be promoted and move up in the ranks.

What ideas or suggestions have you or your groups brought forward to deal with that? How do you move that person along financially over the next number of years when the person may not be physically capable of moving along in the ranks?

Mr. McCartney: Our position, which was brought out in the new veterans charter advisory group report, is we believe you have to look at this individual and say this is someone who took a certain path in life, but taking that path should not go against his ability to progress and move forward.

We asked what the average non-commissioned officer or private would move up to. Some might make chief warrant officer and some might only make sergeant, so we will take an amount in there and say this is the average — or maybe even less than average — progression an individual would make.

It is the same for officers. Yes, some make general, but maybe take major or light colonel as the average and get appropriate compensation. This is the backdrop. The soldier might get another job and he will never earn less than he would have if you take these examples of a natural progression that an individual would have.

The other aspects we are looking at — and this is why I used that example — is while you are in the military, you are contributing to a pension. What happens at 65 and then there is nothing? At \$35,000 a year, raising a family, you cannot put aside for a pension. We should be treating this individual as if he had a

Le sénateur Manning : Ils organisent les groupes pour en faire une unité cohésive qui se réunira régulièrement, n'est-ce pas? Je m'inquiète de la façon dont vos préoccupations sont communiquées à Anciens Combattants Canada; c'est la démarche qui servira à cela — c'est bien cela?

M. McCartney : C'est un des moyens principaux.

Le sénateur Meighen : Vos organismes y seront-ils?

M. Griffis : Oui. Les six regroupements d'anciens combattants y seront — notre organisme, ANAVETS, l'Association canadienne des vétérans des forces de la paix, le Conseil national des associations d'anciens combattants, la Légion royale canadienne — nous sommes six, j'oublie le nom de l'organisme qui reste.

Le sénateur Manning : Je suis heureux de l'apprendre : il importe que ces voies de communication demeurent ouvertes.

Nous avons déjà accueilli des représentants ici, et des témoins nous ont signalé dans le passé une préoccupation que M. McCartney a mentionnée pendant son exposé en ce qui concerne le rang du soldat au moment où il est blessé.

Nous avons accueilli il y a quelques semaines un jeune homme de 22 ans qui s'était blessé au moment où il avait 19 ans. Il y a peut-être encore des occasions pour lui au sein des Forces canadiennes, mais le jour viendra peut-être où ce ne sera plus le cas. Une des préoccupations soulevées, c'était la possibilité pour lui d'obtenir de l'avancement et de monter dans la hiérarchie.

Quelles idées ou propositions vous ou vos groupes avez-vous mises de l'avant pour régler cette question-là? Comment faire avancer la situation financière de cette personne-là au cours des prochaines années, au moment où elle n'est pas physiquement apte à avancer dans la hiérarchie?

M. McCartney : Notre position, qui est exprimée dans le rapport du Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants, c'est qu'il faut regarder la personne et dire : voici une personne qui a choisi un certain parcours, mais ce parcours ne devrait pas l'empêcher de progresser et d'avancer.

Nous avons demandé à quoi le sous-officier ou le simple soldat moyen accéderait. Certains pourraient devenir adjudant-chef, d'autres, sergent, seulement, mais nous prenons la donnée et nous disons : voici la moyenne — ou c'est peut-être même moins que la moyenne — du point de vue de la progression.

Ça vaut aussi pour les officiers. Oui, certains atteindront le grade de général, mais il faut peut-être établir comme moyenne le niveau de major ou de lieutenant-colonel et établir ainsi la rémunération appropriée. Voilà le contexte. Le soldat en question peut trouver un autre travail, mais il ne gagnera jamais moins que ce qu'il aurait obtenu si ces exemples de progression naturelle de la personne s'appliquaient.

L'autre question dont nous tenons compte — et c'est pourquoi j'ai donné cet exemple-là —, c'est que le militaire en service cotise à un régime de pension. Qu'est-ce qui se passe lorsqu'il arrive à l'âge de 65 ans et qu'il n'y a plus rien? À 35 000 \$ par année, si vous devez faire vivre une famille, vous n'allez pas épargner pour

protracted career in the military, not as if he was the best of the best but as a regular one where people feel he accomplished something and he is not begging in the streets.

Senator Manning: I agree that we need to find a way to address that gap for sure.

On veterans' families, we have heard representation here that the effect of the injury to soldiers and their families is earth-shattering. When a soldier goes into battle, the family goes into battle, in my view.

Can you touch on a couple of issues you have seen come forth from families that would be in line with something that could be addressed through the veterans charter? I am wondering about family issues. What would be a couple of the prevailing ones? I realize income is a major part of that, but what are some other issues that we need to be looking at?

Mr. Griffis: If a soldier comes back injured and he or she requires constant care, a spouse is there. Spouses do not receive anything for what they do.

When soldiers who have been severely injured, for instance, want to take a shower, they need their spouse available to assist them. They cannot play with their children anymore. They cannot play football; they cannot play street hockey. There are so many things, and the spouse has to be there.

The spouse having to be there and not receiving anything for their work is hard on the families. It is hard emotionally, physically and financially. If the spouses want to advance themselves in their employment, they cannot do it. They have to stay home. They cannot take an advanced position in their possible employment. There are so many things against the family.

Then, when the family approaches Veterans Affairs Canada, in the past they have run into difficulties with respect to therapy. I am aware of a person who was injured in 1995. He now has teenage sons and the sons require therapy because of the father's injuries. It is a very difficult situation. It is an everlasting difficulty that has to be addressed.

Senator Manning: My last question relates to the awareness by veterans of what services are available. Some of the soldiers who have been here have told us that, like everything else, it is need; once the required need for them to know about the services became obvious, they educated themselves on what was available.

From a veterans affairs point of view, do you see any gap in making sure that even before soldiers are injured, they have an awareness of what services and monetary assistance are available?

How much effort is put into ensuring that people on the battlefield are aware of what is available for them if, God forbid, they were injured?

investir dans un régime de pension. Nous devrions traiter la personne en question comme si elle avait eu une longue carrière militaire, pas une figure extraordinaire, mais plutôt un soldat ordinaire dont la situation est telle que les gens diront qu'il a accompli quelque chose et qu'il ne devrait pas se trouver dans la rue à quêter.

Le sénateur Manning : Je suis d'accord pour dire que nous devons trouver une façon de combler cette lacune, à coup sûr.

À propos des familles des anciens combattants, des représentants sont venus nous dire aussi que la blessure est extraordinairement bouleversante pour le soldat et sa famille. Quand le soldat va au combat, la famille elle aussi va au combat, si vous voulez mon avis.

Pouvez-vous parler de quelques-unes des questions que les familles ont soulevées et qui pourraient se retrouver dans la Charte des anciens combattants? Je m'interroge sur les questions familiales. Quelles seraient les plus importantes? Je sais que le revenu est un élément important, mais quelles sont les autres questions que nous devrions prendre en considération?

M. Griffis : Si un soldat revient blessé et qu'il a besoin de soins constants, le conjoint est là. Le conjoint ne reçoit rien pour ce qu'il fait.

Lorsqu'un soldat qui a été grièvement blessé veut prendre sa douche, par exemple, son épouse doit l'aider. Il ne peut pas jouer avec ses enfants. Il ne peut pas jouer au football; il ne peut pas jouer au hockey dans la rue. Il y a tant de choses qui entrent en ligne de compte, et l'épouse doit être là.

Que l'épouse doive être là sans rien recevoir en échange de son travail, voilà qui est difficile pour les familles. C'est difficile sur le plan émotif, physique et financier. Si l'épouse veut avancer dans sa profession, elle ne peut le faire. Elle doit demeurer à la maison. Elle ne peut avoir d'avancement dans son emploi. Il y a tant de choses qui jouent contre la famille.

Puis, la famille peut s'adresser à Anciens Combattants Canada à propos d'une thérapie. Par le passé, les familles ont eu de la difficulté à cet égard. Je connais une personne qui s'est blessée en 1995. Aujourd'hui, il a deux fils adolescents qui ont besoin d'une thérapie en raison des blessures du père. C'est une situation très difficile. C'est une difficulté qui perdure et dont il faut tenir compte.

Le sénateur Manning : Ma dernière question porte sur la connaissance que les anciens combattants ont des services offerts. Certains des soldats qui sont venus témoigner nous ont dit que, comme tout le reste, c'est du domaine du besoin; une fois qu'il est devenu évident qu'ils devaient savoir quels sont les services offerts, ils se sont renseignés.

Du point de vue du ministère des Anciens Combattants, y a-t-il selon vous une lacune à combler qui permettrait que les soldats, même avant d'être blessés, puissent être au courant des services et de l'aide financière auxquels ils ont accès?

Quels sont les efforts déployés pour s'assurer que les soldats qui se retrouvent sur le champ de bataille savent ce dont ils peuvent se prévaloir si, Dieu nous en garde, ils sont blessés?

Mr. Griffis: When a member of the military leaves, a transition interview takes place but one sometimes wonders whether it is all that it could be. We are concerned about that. We are aware that Veterans Affairs Canada is setting up offices on bases so that could be addressed. In my dealings with veterans who retired some time back, we discuss things and I assist them in filling out the various required forms. I have found that veterans affairs usually comes through, although it takes a lot of time.

The Chair: Does “comes through” mean “response satisfactory?”

Mr. Griffis: It does not happen quickly but, if someone is entitled to and needs certain benefits, whether it is the veterans independence program, or pension or medical assistance, veterans affairs comes through with flying colours in most cases.

The Chair: That is good to hear.

Senator Meighen, in respect of the question I asked Mr. McCartney about undertakings that this is a living charter susceptible to change, I take you back to May 2005 when you were the chair of the subcommittee on veterans affairs. Minister Guarnieri appeared before the committee and discussed what was then a possible new veterans charter.

Jean-Rodrigue Paré, Researcher, Library of Parliament: His appearance was before the Senate Finance Committee:

Senator Meighen: I was in Holland at the time celebrating the sixtieth anniversary.

The Chair: I retract my question.

Mr. Paré: Senator Dallaire was chair of the Senate Finance Committee at the time.

Senator Dallaire: I squired the charter through the Senate. We have had one session of the finance committee when the minister indicated that they would establish an advisory board, and that they would come back in six months to tell us about the advancement of the program. We did not hear anything until April 2006, when it was being implemented but under another government. I do not know what happened because we were cut off completely at the time.

The promise of an advisory board was made because the whole philosophy permeated was that the document gave power to the minister to change things as the charter evolved in the future.

The question is: Did the document authorize such power? We have heard testimony that perhaps it did not do that, and that someone fiddled with the books when they wrote the document.

The Chair: We have heard testimony that advisory committees were created.

M. Griffis : Lorsqu'un militaire quitte l'armée, il se prête à une entrevue de transition, mais on se demande parfois si cette dernière est vraiment aussi utile qu'elle pourrait l'être. Nous nous en soucions. Nous savons qu'Anciens Combattants Canada s'installe sur les bases militaires pour régler cette question-là. En traitant avec des anciens combattants qui ont pris leur retraite il y a un certain temps, j'ai discuté avec eux et je les ai aidés à remplir les divers formulaires requis. J'ai constaté que le ministère des Anciens Combattants répond habituellement à l'appel, mais que ça prend beaucoup de temps.

Le président : Quand vous dites « répond à l'appel », vous voulez dire réagir de façon satisfaisante?

M. Griffis : Ça ne se fait pas rapidement, mais, si quelqu'un a droit à certains avantages et qu'il en a besoin, qu'il s'agisse du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, du régime de pension ou de l'aide médicale, le ministère des Anciens Combattants répond brillamment à l'appel dans la plupart des cas.

Le président : Il est bon d'entendre dire cela.

Sénateur Meighen, au sujet de la question que j'ai posée à M. McCartney concernant l'accord sur l'idée qu'il s'agit d'une charte évolutive appelée à changer, je vous renvoie à mai 2005, au moment où vous étiez président du Sous-comité des anciens combattants. La ministre Guarnieri a témoigné devant le comité et parlé d'une nouvelle Charte des anciens combattants, qui était une possibilité à ce moment-là.

Jean-Rodrigue Paré, attaché de recherche, Bibliothèque du Parlement : Elle a témoigné devant le Comité sénatorial des finances.

Le sénateur Meighen : J'étais en Hollande à ce moment-là, pour la célébration du 60^e anniversaire.

Le président : Je retire ma question.

M. Paré : Le sénateur Dallaire était président du Comité sénatorial des finances à ce moment-là.

Le sénateur Dallaire : J'ai fait cheminer la charte au Sénat. Il y a eu une séance des travaux du Comité des finances où la ministre a signalé qu'elle allait mettre sur pied un conseil consultatif qui reviendrait nous dire six mois plus tard quel était l'état d'avancement du programme. Nous n'avons pas eu de nouvelles avant avril 2006; à ce moment-là, on était à le mettre en œuvre, mais sous une autre administration. Je ne sais pas ce qui s'est produit, étant donné que nous n'en avons plus entendu parler par la suite.

La promesse d'un conseil consultatif a été faite en raison de la pensée qui imprégnait le document, qui donnait au ministre le pouvoir de modifier des choses au fil de l'évolution de la charte à l'avenir.

La question est la suivante : le document accorde-t-il un tel pouvoir? Certains témoins nous ont dit que ce n'est peut-être pas le cas et que quelqu'un a trafiqué le texte au moment de la rédaction.

Le président : Des témoins nous ont dit que des comités consultatifs ont été mis sur pied.

Senator Meighen: Senator Manning asked one of my questions. I am seeking clarification. I am not trying in any way to put words in your mouth but I want to understand where you are coming from and your bottom-line assessment of the new veterans charter. You have given me an indication.

I will begin with Mr. McCartney's comment that this question of the lump-sum payment does not replace anything. That has been stressed to us. Rather, it is in addition to other existing programs and is in place to compensate for pain and suffering.

I do not understand why a lump-sum payment cannot be paid over a period of time and still be considered a lump-sum payment. If it is in the amount of \$100,000, could it be paid in increments of \$10,000 per year for 10 years, with no interest, let us assume? A recipient could simply indicate how he or she wants it paid out. I do not know but perhaps having such a box to tick would solve all the problems. If I were 22 years old and wanted to have a Porsche, I might opt for the lump-sum payment because my judgment at that age might not necessarily be wise.

Are you suggesting that perhaps you could look at having a box to tick to indicate the desired form of payment?

Mr. McCartney: Yes, we discussed a number of things at that meeting. Perhaps for some people there could be a review. As well, the input of the spouse is important because she might know the husband a little better. They deal with this sort of payout in civil law all the time. I am sure we can look at that and come up with an arrangement that works for everyone.

Senator Meighen: Without putting words in your mouth and keeping in mind General Dallaire's comments, I understood you to say that the new veterans charter has the construct to be good for most. Your complaints centre on gaps that have been identified but not filled, in your view. To a certain extent, although there is nothing new in this, I suspect, you think that things could be done a little more quickly? Is that about it? I did not hear you suggest that we should get rid of the new charter and go back to the old system. I heard you say: Let us work with the new charter that looks good and let us fill some gaps and move it more quickly.

Mr. McCartney: That is exactly right, senator. For example, one of the bugbearers is SISIP, the insurance plan. If you were to do away with that, there would be repercussions to pensions. These things require some sort of act to differentiate or allocate who would do what and when. We never thought about these things when we were reviewing the new veterans charter but it came up later. It could be very complex and time-consuming to change some of the things that we thought we could change easily.

Senator Meighen: Am I right in my impression that you gentlemen are here representing, in your words, older veterans, if that is not a pejorative connotation. Do we have people as competent as you speaking for the new veterans? Is there a new veterans association being formed? Do we need one?

Le sénateur Meighen : Le sénateur Manning a posé une de mes questions. Je veux obtenir une précision. Je n'essaie pas du tout de vous influencer, mais je veux comprendre ce que vous pensez et connaître votre évaluation fondamentale de la nouvelle Charte des anciens combattants. Vous m'en avez donné une certaine idée.

Je vais commencer par ce que M. McCartney a dit, soit que le paiement forfaitaire ne remplace rien. On nous l'a bien souligné. Plutôt, il s'ajoute aux autres programmes et est conçu comme dédommagement en cas de douleur et de souffrance.

Je ne comprends pas en quoi un paiement forfaitaire peut être échelonné dans le temps et être encore considéré comme un paiement forfaitaire. S'il s'élève à 100 000 \$, pourrait-il être versé en tranches de 10 000 \$ par année pendant dix ans, sans intérêt, disons? Le destinataire pourrait simplement indiquer le mode de versement qu'il choisit. Je ne sais pas, mais peut-être qu'il suffirait d'avoir une simple case à cocher pour régler tous les problèmes. Si j'avais 22 ans et que je voulais m'acheter une Porsche, j'opterais peut-être pour le paiement forfaitaire, étant donné que mon jugement à cet âge-là n'est pas nécessairement à son mieux.

Proposez-vous que nous ayons peut-être une case à cocher pour indiquer la forme de paiement souhaitée?

M. McCartney : Oui, nous avons discuté de plusieurs choses à cette réunion-là. Aux yeux de certaines personnes, il pourrait y avoir un examen. De même, l'apport du conjoint est important; la femme connaît peut-être mieux son mari que quiconque. Il est question constamment de ce genre de paiement en droit civil. Je suis sûr que nous pouvons examiner la question et trouver une formule qui conviendra à tout le monde.

Le sénateur Meighen : Sans vous attribuer des paroles que vous n'avez pas prononcées et en gardant à l'esprit les observations du général Dallaire, je crois comprendre que, selon vous, la nouvelle Charte des anciens combattants est conçue de manière à convenir à la plupart des gens. Vos doléances se rapportent à des lacunes qui ont été relevées mais pas comblées, selon vous. Dans une certaine mesure, même si cela n'a rien de neuf, à mon avis, vous croyez que le travail pourrait se faire un peu plus rapidement? Est-ce plus ou moins cela? Je ne vous ai pas entendu dire qu'il faudrait éliminer la nouvelle charte et revenir à la situation précédente. Je vous ai entendu dire : travaillons à la nouvelle charte, qui se présente bien, et comblons les lacunes et accélérons le pas.

M. McCartney : C'est tout à fait cela, sénateur. Par exemple, le RARM, le régime d'assurance, alimente certaines craintes. S'il fallait l'éliminer, il y aurait des répercussions du côté des pensions. Pour cela, il faut établir des distinctions ou déterminer qui ferait quoi à quel moment. Nous n'avons jamais réfléchi à ces choses au moment d'examiner la nouvelle Charte des anciens combattants; ça s'est présenté plus tard. Modifier certains des éléments là où nous avions cru pouvoir agir sans difficulté pourrait se révéler une tâche très complexe qui exige beaucoup de temps.

Le sénateur Meighen : Ai-je raison de croire que vous êtes venus représenter, comme vous l'avez dit, les anciens combattants d'un certain âge, cela dit sans connotation péjorative? Y a-t-il des gens aussi compétents que vous qui parlent au nom des nouveaux anciens combattants? Y a-t-il une nouvelle association d'anciens combattants qui est en train d'être créée? Est-ce qu'il nous en faut une?

Mr. McCartney: We are level-headed people. When I look at veterans, I do not see old and new but I see people with concerns. I feel that we are well equipped to look after their interests. The more they bring to us, of course, the more influence we can have and the more direction we can take. The fact that we do not have a veterans organization that began three or five years ago, is not a handicap to improving the veterans' situation in general.

Senator Meighen: Do you think the needs of newer veterans are different? For example, a veteran of the Second World War, let alone Korea, might be in greater need of VIP, veterans independence program, services because his family might not be able to help. I am treading on dangerous ground but perhaps the more recent veterans, given the advances in medical science and greater accuracy in recognition of the problems, are more in need of psychiatric counselling and treatment for stress disorder?

Mr. Griffis: I am under the impression that the newer veteran requires a greater degree of understanding. The older veterans, who came back from World War II, for example, were given certain benefits, such as education, land and things of that nature.

Getting back to the families, most veterans are married and there is a great degree of involvement with respect to families nowadays. They do not have a land grant. They do not have an interest-free loan, as Mr. McCartney mentioned with respect to the lump-sum payment. We are basically in agreement with what you have said, in that we feel they should be given options and there should be a collective discussion about that, not necessarily one person saying, "I want my \$150,000." As you have indicated, the lump-sum payment could be over a period of years.

They need options available, bearing in mind that the veterans returning are not necessarily all in one particular location. They could be in Prince Edward Island, Nova Scotia or Petawawa and some could be retiring near a military base.

Senator Meighen: Is that new?

Mr. Griffis: I think it is. For instance, we have a veteran in Prince Edward Island who goes to Camp Gagetown for treatment. That is quite a distance to travel. I imagine that, in days gone by, there would have been a military or associated hospital in Prince Edward Island to look after that, bearing in mind we only have one military hospital left, although we have about 3,936 beds available across Canada. The Sainte-Anne-de-Bellevue hospital is in the works to transfer that hospital to the Province of Quebec.

There must be a greater degree of understanding. Give them more; they deserve more. That is the way it should be.

M. McCartney : Nous avons la tête froide. Quand je regarde les anciens combattants, je ne vois pas d'anciens et de nouveaux; je vois plutôt des gens qui ont certaines préoccupations. J'ai l'impression que nous avons ce qu'il faut pour défendre leurs intérêts. Plus ils s'adressent à nous, bien entendu, plus nous avons de l'influence et plus nous sommes en mesure de canaliser le travail. Le fait qu'il n'y ait pas d'association des anciens combattants qui a été mise sur pied il y a trois ou cinq ans n'empêche en rien d'améliorer la situation des anciens combattants de façon générale.

Le sénateur Meighen : Croyez-vous que les besoins des nouveaux anciens combattants sont différents? Par exemple, le soldat qui a combattu pendant la Seconde Guerre mondiale ou encore la guerre de Corée aura peut-être davantage besoin de recourir aux services du programme pour l'autonomie des anciens combattants étant donné que sa famille ne sera peut-être pas en mesure de l'aider. Je m'avance en terrain dangereux, mais peut-être que les anciens combattants relativement plus jeunes, vu les progrès de la science médicale et la précision améliorée du travail de reconnaissance des problèmes, ont davantage besoin de consultations psychiatriques et d'un traitement en cas de trouble de stress?

M. Griffis : J'ai l'impression que l'ancien combattant qui est plus jeune a davantage besoin d'être compris. Les plus vieux, ceux qui sont revenus de la Seconde Guerre mondiale, par exemple, ont eu droit à certains avantages, notamment l'instruction, des terres et des trucs de cette nature.

Pour revenir aux familles, disons que la plupart des anciens combattants sont mariés et que le travail auprès de la famille est beaucoup plus important de nos jours. On ne donne pas de terres aux gens. On ne leur accorde pas de prêts sans intérêts, comme M. McCartney l'a mentionné en parlant du paiement forfaitaire. Essentiellement, nous sommes d'accord avec ce que vous avez dit : nous croyons qu'il faudrait nous donner des options et qu'il y ait une discussion collective sur la question, et pas nécessairement une seule personne qui dit : « Je veux mes 150 000 \$ ». Comme vous l'avez signalé, le paiement forfaitaire pourrait être versé sur un certain nombre d'années.

Les gens ont besoin d'options, ce que je dis en rappelant que les soldats qui reviennent du combat ne sont pas forcément tous au même endroit. Ils peuvent se trouver à l'Île-du-Prince-Édouard, en Nouvelle-Écosse ou à Petawawa, et certains peuvent prendre leur retraite près d'une base militaire.

Le sénateur Meighen : Est-ce nouveau?

M. Griffis : Je crois que oui. Par exemple, il y a un ancien combattant à l'Île-du-Prince-Édouard qui est allé au camp de Gagetown pour recevoir un traitement. C'était toute une distance à franchir. J'imagine que, anciennement, il y aurait eu à l'Île-du-Prince-Édouard un hôpital militaire ou un hôpital rattaché à l'armée qui se serait occupé de la chose, ce que je dis en pensant qu'il nous reste un seul hôpital militaire, bien que nous ayons 3 936 lits disponibles au Canada. Le transfert de l'hôpital de Sainte-Anne-de-Bellevue à la province de Québec se prépare.

Il faut plus de compréhension. Donnez-leur davantage; ils méritent davantage. C'est ce qu'il faudrait faire.

Senator Meighen: I think my colleagues will talk about Prince Edward Island — I am sure Senator Downe will — and I know that reserves are close to Senator Dallaire's heart. I think the reserves pose a particular problem. Given the fact they make up such a large part of our army now, at least in Afghanistan, it may be something that I would like to hear your views on in due course.

Senator Dallaire: I would like to go over the advisory groups. There is the Westmoreland advisory group, which was created October 16, 2001, and they produced a report that was released in November. Don Ethell and Joe Sharpe used to run an advisory group as well. What was that called?

Mr. Griffis: I believe it was the Canadian Forces liaison committee.

Senator Dallaire: Were they advising the Canadian Forces but not veterans affairs?

Mr. Griffis: The report was going to Veterans Affairs.

Senator Dallaire: Now you are saying that, as veterans affairs goes through a complete review of the charter in three phases that will end by December 2010, they are deciding to create a new advisory group? They are crashing the others down and putting them all together into one?

Mr. Griffis: Yes.

Senator Dallaire: Was there an argument for that? There was a strong argument against doing that because there were worries that geriatric problems were significantly different than worries about people who are focused on the old veterans charter. There are people who are 22 years of age with the new veterans charter, which has a completely different philosophy. What was the reason for wanting to crash those committees together?

Mr. McCartney: It was not our idea. We figured we should have an oversight into what is going on and ensure nothing is hidden, so we have been partaking in a number of situations. In fact, if I go back a little, you were talking about General Sharpe and Don Ethell; they were also part of the new veterans charter advisory group, and they formed two of the three subcommittees within that group, as well as what he is saying.

Senator Dallaire: This is something that I find very disconcerting. At a time when we do not even have the results of the review yet, they are already crashing the advisory system that brought about the reforms since 1997.

When the charter came through in 2005 and 2006, we know that the veterans' associations felt they had not been given a chance to look at the legislation enough at that time. It was then put into implementation in 2005-06, and again there was little consultation outside of how they would implement that charter. Then it came out, and we have what we have.

Le sénateur Meighen : Je crois que mes collègues vont parler de l'Île-du-Prince-Édouard — le sénateur Downe le fera, j'en suis sûr — et je sais que le sénateur Dallaire a le sort des réservistes à cœur. Je crois que les réservistes posent un problème particulier. Étant donné qu'ils représentent une si grande part de notre armée, aujourd'hui, du moins en Afghanistan, j'aimerais peut-être entendre ce que vous avez à dire à ce sujet à un moment donné.

Le sénateur Dallaire : J'aimerais en revenir aux groupes consultatifs. Il y a le Groupe consultatif de Westmoreland, qui a été créé le 16 octobre 2001, et qui a produit un rapport publié en novembre. Don Ethell et Joe Sharpe ont déjà dirigé un groupe consultatif eux aussi. Comme s'appelait-il?

M. Griffis : Je crois que c'était le Conseil de liaison des Forces canadiennes.

Le sénateur Dallaire : Conseillait-il les Forces canadiennes, mais pas Anciens Combattants Canada?

M. Griffis : Le rapport était destiné à Anciens Combattants Canada.

Le sénateur Dallaire : Maintenant vous dites que, après avoir procédé en trois étapes à un examen de la charte qui se terminera en décembre 2010, Anciens Combattants Canada décide de créer un nouveau groupe consultatif? Il démantèle tous les autres pour fusionner les éléments et en créer un seul?

M. Griffis : Oui.

Le sénateur Dallaire : Y avait-il un argument en faveur de cela? Il y avait un argument solide contre cette idée-là : on s'inquiétait du fait que les problèmes gériatriques étaient nettement différents des soucis des gens qui s'attachaient à la nouvelle Charte des anciens combattants. Il y a des jeunes de 22 ans qui sont touchés par la nouvelle Charte des anciens combattants, qui repose sur une philosophie tout à fait différente. Pourquoi a-t-on voulu fusionner ces comités?

M. McCartney : Ce n'était pas notre idée. Nous nous sommes dit qu'il faudrait garder un œil sur ce qui se passe et s'assurer que rien n'est caché; nous nous sommes donc engagés dans plusieurs situations. En fait, pour revenir un peu dans le temps, vous parliez du général Sharpe et de Don Ethell; ils ont fait partie eux aussi du Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants et ont mis sur pied deux des trois sous-comités à l'intérieur de ce groupe, en plus de ce qu'il dit.

Le sénateur Dallaire : Je trouve cela très déconcertant. Nous n'avons même pas encore les résultats de l'examen, mais les gens sont prêts à faire tomber le système consultatif à l'origine des réformes depuis 1997.

Nous savons que, au moment où la charte est arrivée en 2005 et en 2006, les associations d'anciens combattants ne croyaient pas avoir eu tout le temps voulu pour étudier le texte de loi. Puis, la mise en œuvre a commencé en 2005-2006 et, encore une fois, on a peu consulté les gens de l'extérieur sur la façon de mettre en œuvre la charte en question. Puis, la charte est arrivée, et voilà que c'est cette charte que nous avons.

Do you feel that the way the charter is written, and your sense of what it is supposed to represent, is a document that actually has that flexibility to respond to these significant changes of philosophy that the charter has called for in regard to taking care of families, in particular? Something like — I will be specific — where there is an injured veteran who cannot be retrained, the spouse must take care of him, but the system is such that, if the injured veteran cannot be retrained, then we retrain the spouse; if the spouse must be there to help the injured person, how do you retrain the spouse? Do you feel there is a Catch-22 in some of the ways the policies have been implemented?

Mr. Griffis: I believe part of the answer is that, when we put that suggestion to Veterans Affairs Canada and we suggested a change, the change can be made if it does not include an alteration in the financial situation or the legislation of the department. They would have to change the legislation so they can redirect the finances.

Senator Dallaire: Okay.

Mr. Griffis: To change the legislation is a rather large step.

Senator Dallaire: I come back exactly to that. When you submitted your comments, had you been told by them that to do this change or that change, you would have to get different funding and go to the legislation? Did they respond in that way?

Mr. Griffis: To my knowledge at this time, the answer is yes.

Senator Dallaire: Right, which is a fundamental premise that has been worked against in the concept of the charter. The charter was created and was built up, until the legislative guys became involved, to be a document that gave power to the minister. Therefore, it was not like the old veterans charter of 1943, where the minister could not do anything unless he went back for legislation every time.

This charter was created so that the minister could adapt to the significant changes of the new veterans and their demands in a new era without having to go back to legislation or to the Treasury Board. You are saying, and we have had testimony proving that, in fact, how it ultimately ended up is that the charter would need to be significantly adjusted in legislation in order to meet some of these requirements. Is that correct?

Mr. McCartney: That is correct, and that was never brought out during the discussions.

Senator Dallaire: You are absolutely right.

Senator Meighen: For my purposes, Senator Dallaire, are you saying that under the charter there is no limit on the minister's authority to spend money?

Senator Dallaire: No. In the philosophy of the new charter, we are creating a whole new way of how to handle the veterans. Remember, it is not a dependency process. It is how to reintegrate them into society, so it needed a whole different philosophical framework for Veterans Affairs Canada on how to look at the

De la façon dont la charte est écrite et selon ce qu'elle est censée représenter selon vous, est-ce à vos yeux un document qui comporte la souplesse nécessaire pour s'adapter aux importants changements de philosophie qui ont été préconisés, particulièrement lorsqu'il s'agit de s'occuper des familles? Je vais donner un cas précis : un ancien combattant est blessé et ne peut se recycler; son épouse doit s'occuper de lui, mais le système est tel que, s'il ne peut se recycler, c'est l'épouse qui doit se recycler; si le conjoint doit être là pour aider la personne blessée, comment faire pour qu'il se recycle? Voyez-vous une impasse dans certaines des façons dont les politiques ont été mises en œuvre?

M. Griffis : En répondant en partie à cette question-là, je dirai que, lorsque nous disons cela à Anciens Combattants Canada, lorsque nous avons proposé un changement, le changement pouvait se faire à condition qu'il n'y ait pas de modifications de la situation financière ou des dispositions législatives appliquées au ministère. Il faudrait qu'on modifie la loi pour réorienter les finances.

Le sénateur Dallaire : D'accord.

M. Griffis : Modifier la loi représente une mesure assez importante.

Le sénateur Dallaire : J'y reviens, justement. Lorsque vous avez présenté vos observations, les responsables vous ont-ils dit que, pour instaurer tel ou tel changement, il vous faudrait obtenir un financement différent et invoquer la loi? Est-ce que cela a été leur réaction?

M. Griffis : À ma connaissance, pour l'instant, la réponse est oui.

Le sénateur Dallaire : C'est cela, et c'est une prémisse fondamentale à laquelle le concept de la charte a fait échec. La création et l'élaboration progressive de la charte, jusqu'au moment où les responsables législatifs entraient en scène, visaient à donner un document qui accordait le pouvoir au ministre. Par conséquent, ce n'était pas comme la vieille Charte des anciens combattants de 1943, qui faisait que le ministre devait revenir à la loi chaque fois, sans quoi il ne pouvait rien faire.

La charte a été créée pour que le ministre puisse s'adapter aux changements dans la situation des nouveaux ex-combattants et à leurs exigences, à une époque nouvelle, sans devoir revenir à la loi ou au Conseil du Trésor. Vous dites — et nous avons les témoignages pour le prouver — que, en fait, on en est arrivé là parce que la charte doit faire l'objet d'adaptations importantes sous forme de loi pour répondre à certaines de ces exigences. Est-ce bien cela?

M. McCartney : C'est cela, mais ça n'est jamais ressorti pendant les discussions.

Le sénateur Dallaire : Vous avez tout à fait raison.

Le sénateur Meighen : Dites-moi, sénateur Dallaire, êtes-vous en train de dire qu'il n'y a aucune limite fixée au pouvoir de dépenser du ministre en rapport avec cette charte?

Le sénateur Dallaire : Non. Selon la philosophie de la nouvelle charte, nous créons une toute nouvelle façon de traiter les anciens combattants. N'oubliez pas : ce n'est pas un processus de dépendance. Il s'agit de savoir comment les réinsérer dans la société; le ministère des Anciens Combattants devait donc trouver

veteran and the family. That meant that the minister needed to have more flexibility in what types of programs he needed in order to do that type of work because it was not clear exactly how to implement these different new components of not having a dependency through the VIP program but a whole slew of support. The charter was to be written so that the minister had an envelope and within it could move.

For example, with respect to the \$250,000 scenario, if the minister wanted to change it, he would have significant flexibility of doing so. Now, he has to go back to legislation if we want to pay a pension, for example.

The Chair: I am told by Mr. Paré that, in fact, the exception to having to go back to change anything is that 75 per cent threshold for the earnings-loss benefit can be accessed and increased by an order-in-council.

That does not obviate Treasury Board. Treasury Board has to approve everything, but an order-in-council, which would be at the behest of the minister, can change that 75 per cent, according to the existing regime.

Senator Dallaire: As well as at the rank level. I mean, 75 per cent of a private's pay is certainly not very high, and that was never in the philosophy of what the advisory board submitted to veterans affairs to include in the charter.

The Chair: To finish that thought, everything else except that move from 75 per cent needs to be changed by legislation or regulation, one or the other.

Senator Dallaire: Regulation is fine. That is inside, but we wanted to avoid going back to legislation.

I want to come back to the veterans with my last question. The new veterans, let us say the post-Cold War veterans — the Gulf War, Somalia — we have never done anything for them. They do not seem to be gravitating to the legion very much, and the reservists seem to be even more abandoned than the regular force people because they are often away from bases to support them. I was left with the impression that many of them were joining, if I can use this, the newer generation veterans' associations, the peacekeepers veterans associations; is that not correct?

Mr. Griffiths: To the best of my knowledge now, that is correct.

Senator Dallaire: Mr. McCartney, is your organization actually recruiting them to join your organization?

Mr. McCartney: In some areas we are and some not. We have encouraged them. We put a challenge down. Most local areas have an armoury or militia unit, and we have challenged their people to go and meet with the people and let them know they are there and willing to help them, and ask whether there is anything

un cadre philosophique entièrement différent pour aborder l'ancien combattant et la famille. Cela supposait que le ministre puisse utiliser ses programmes avec plus de souplesse pour faire le type de travail dont il s'agit, car on ne savait pas très bien comment mettre en place les éléments nouveaux pour produire non pas une dépendance du fait du programme pour l'autonomie des anciens combattants, mais plutôt toute une série de mesures de soutien. La charte a été écrite de telle sorte que le ministre puisse utiliser son enveloppe avec une certaine souplesse.

Par exemple, à propos du paiement forfaitaire de 250 000 \$, si le ministre voulait modifier la donne, il bénéficierait d'une grande marge de manœuvre. Maintenant, il doit en revenir à la loi si nous voulons qu'une pension soit versée, par exemple.

Le président : M. Paré me dit que, de fait, il y a une exception à l'obligation de revenir à la case départ pour changer quoi que ce soit : l'accès à la compensation pour pertes de revenu et l'accroissement du seuil au-delà des 75 p. 100 habituellement applicables peuvent résulter d'un simple décret.

Cela ne dame pas le pion au Conseil du Trésor. Le Conseil du Trésor doit encore tout approuver, mais le décret, qui provient du ministre, peut servir à modifier le seuil de 75 p. 100, selon le régime existant.

Le sénateur Dallaire : Il en va de même du grade. Je veux dire que 75 p. 100 du salaire d'un simple soldat, ce n'est pas un montant qui est très élevé, et le conseil consultatif n'a jamais pensé à cela en proposant des éléments à inclure dans la charte à Anciens Combattants Canada.

Le président : Pour terminer là-dessus, disons qu'il faut passer par la filière législative ou réglementaire, une ou l'autre, pour faire quelque modification que ce soit, mis à part le cas du seuil de 75 p. 100.

Le sénateur Dallaire : C'est très bien, la réglementation. C'est la voie interne, mais nous voulons éviter de revenir à la loi.

Je veux revenir aux anciens combattants en posant ma dernière question. Les anciens combattants d'aujourd'hui, disons ceux qui n'ont pas connu la guerre froide — qui ont été à la guerre du Golfe, en Somalie aussi —, nous n'avons jamais rien fait pour eux. Ils ne semblent pas fréquenter la légion en grand nombre, et les réservistes semblent encore plus abandonnés que les membres de la force régulière parce qu'ils se retrouvent si souvent loin des bases qui pourraient les soutenir. Cela m'a donné l'impression que nombre d'entre eux se joignaient aux associations d'anciens combattants de la nouvelle génération, si vous me permettez d'employer ce terme, aux associations d'ex-combattants des forces de la paix; n'est-ce pas?

M. Griffiths : À ma connaissance, ce que vous dites est juste.

Le sénateur Dallaire : Monsieur McCartney, votre organisme cherche-t-il à les recruter?

M. McCartney : Dans certains cas, oui, dans d'autres, non. Nous les avons encouragés à se joindre à nous. Nous avons lancé un défi. La plupart des régions comptent un manège militaire ou une unité de milice, et nous avons mis les gens au défi d'aller rencontrer les responsables et de leur dire qu'on est prêt à leur

they need while their spouses are away. Hopefully, by doing that, it will garner some support for our organizations as well. How effective is that? Half our units are actually gaining membership. Because we are not online specifically, I do not know whether older veterans are joining or the new veterans are joining. We certainly have newer veterans; it is just not in proportion to what you would think.

Senator Wallin: I feel we have to clarify this because somehow we are left with the impression that this is a law unlike any other law in the land and, in any piece of legislation that requires spending, there is a certain amount of discretion. You can move things between envelopes, but you cannot just holus-bolus say, "I know we passed this budget in 2010 but now we are going to have a different budget." I want to come back to you two gentlemen and have you respond to that issue, which is was there some fundamental misunderstanding or do you feel that the new veterans charter was misrepresented to you in some fundamental way?

Mr. Griffiths: I do not think it was misrepresented to that extent, but in my brief there are the 16 recommendations from our advisory group. One recommendation is to reward, if that is the proper word, the spouse with financial remuneration for what he or she is doing. That requires a change in legislation, I understand. That is something new, and of course we will have tremendous —

Senator Wallin: You were not under the impression that could magically happen without debate and discussion?

Mr. McCartney: There was probably a little naïveté there, but we went through and saw the actual legal definitions and what was being done, but going through the process can be overwhelming. It is a large book and there are many things you have to sort through. All the papers are: this goes in here and this goes in there. It is very difficult to see the whole picture. It failed me at times. Therefore, yes, I guess we did not understand the total complexity and, if we wanted to change things, what we would still have to do. We did not know that.

Mr. Griffiths: A very simple example is the definition of "spouse." The military has one definition, VAC has another.

Senator Wallin: For example?

Mr. Griffiths: Families nowadays can involve same-sex couples, children from another marriage, common-law relationships. Things of that nature come forward.

Senator Dallaire: It is significant to indicate that you do not have to go back to legislation to get an increase of budget. If, in meeting the current legislation, you need more money because it is deemed that it has more of a demand, you simply go back to the centre and fight for a bigger budget. The whole concept of the charter was that, by including the families throughout, it was not clear to what extent the families could be supported, what the needs would be, as in the example you just raised. It was perceived

venir en aide, et de demander s'ils ont besoin de quoi que ce soit pendant que le conjoint est parti. Il est à espérer que cela nous permettra d'obtenir aussi des appuis à l'égard de nos organismes. À quel point est-ce efficace? La moitié de nos unités voient le nombre de membres augmenter. Comme nous ne sommes pas vraiment au courant, je ne sais pas si ce sont les plus âgés ou les plus jeunes parmi les anciens combattants qui adhèrent. Il y a certainement des jeunes dans le groupe; c'est seulement que ça ne correspond peut-être pas à la proportion que vous vous imaginez.

Le sénateur Wallin : J'ai l'impression que nous devons éclaircir cette histoire : d'une façon ou d'une autre, nous avons l'impression que cette loi est différente de toutes les autres lois du pays et, pour chaque loi qui suppose des dépenses, il faut un certain pouvoir discrétionnaire. On peut déplacer des éléments d'une enveloppe à l'autre, mais on ne peut affirmer tout à coup : « Je sais que nous avons adopté ce budget en 2010, mais nous allons maintenant nous donner un autre budget. » Je veux revenir à vous deux, messieurs, et vous demander de réagir à cela, de me dire s'il y a eu un malentendu fondamental ou si on vous a mal présenté la nouvelle charte, d'une manière fondamentale?

M. Griffiths : Je ne crois qu'elle nous ait été mal présentée, à ce point-là, mais, dans mon mémoire, il y a 16 recommandations proposées par notre groupe consultatif. Une d'entre elles consiste à récompenser, je ne sais pas si c'est le bon terme, le conjoint en lui versant une rémunération pour ce qu'il fait. Je crois comprendre qu'il faut changer la loi pour cela. C'est quelque chose de nouveau et, bien entendu, ce sera énorme comme...

Le sénateur Wallin : Vous n'aviez pas l'impression que cela pouvait se faire par magie, sans débat et discussion?

M. McCartney : Nous avons probablement fait preuve d'un peu de naïveté, mais nous nous sommes penchés sur les définitions juridiques applicables et sur ce qui se faisait, mais le processus s'est révélé accablant. C'est un grand livre avec beaucoup d'éléments à passer en revue. Les documents disent tous : voici pour ceci, voilà pour cela. Il est très difficile de voir le tableau dans son ensemble. Ça m'a fait défaut, parfois. Oui, j'imagine que nous n'avons pas saisi toute la complexité de l'affaire ni ce qu'il fallait faire pour changer les choses. Nous ne le savions pas.

M. Griffiths : Pour un exemple très simple, voyez la définition du terme « conjoint ». Le monde militaire a une définition, Anciens Combattants Canada en a une autre.

Le sénateur Wallin : Par exemple?

M. Griffiths : Dans la famille de nos jours, il peut y avoir des conjoints de même sexe, des enfants issus d'un autre mariage, des unions de fait. Il y a des trucs de cette nature-là qui se présentent.

Le sénateur Dallaire : Le fait qu'on n'ait pas à s'en remettre à la loi pour obtenir une augmentation du budget est significatif. Selon la loi actuelle, si vous avez besoin d'argent parce que la demande est plus grande que prévu, vous retournez simplement au centre vous battre pour obtenir un budget plus important. L'idée même de la charte était que les familles seraient incluses tout au long de la démarche, mais il n'était pas clair jusqu'à quel point les familles pouvaient être soutenues, ce que représenteraient leurs besoins,

that we would find these types of problems and then respond to them within the context of the family because it is a charter of the veteran and the family.

I see more and more that, every time you want to do these modifications, instead of it being internal directives that are changed where they would have to get more budget, because that is the definition now of what the family is, they have to go to legislation. We were creating the charter to avoid exactly that.

Senator Wallin: Those kinds of changes would apply anywhere if the definitions have changed of things like "family."

Senator Dallaire: Not within.

The Chair: I do not want to get technical, but we must remember that, when we come down to discussing this question when we get to the end of this process, it is one thing to deal with recommendations that can be dealt with under a piece of legislation which contemplates changes in it, like the 75 per cent on the one hand, and on the other hand things like Mr. Griffis has referred to. He has the impression that, if we were to invoke the spousal concept that he is talking about, that would require a change in the legislation. It is quite a different thing.

I remind us that we are here to ask questions of the witnesses.

Senator Dallaire: Do you feel that Veterans Affairs Canada, as they are functioning and applying the new veterans charter, and you have the experience of both in each of your organizations, has shifted gears and really understands the concept behind that charter, and that they are fully versant of all the different angles in which to inform and disseminate that information to members and to explain it properly to them?

Mr. McCartney: First, I think you mentioned it before in fact, but it had to do with getting information out. I receive a pension. It is very difficult to get stuff out to everyone out there. In fact, there is only one reason to do it and that is either, first, you are receiving a veteran's pension which means you are already into the system with case workers with Veterans Affairs Canada; or, second, you are just receiving a pension but what happens if you have a problem, let us say a psychological problem later? How will you find out where to call and check for these symptoms and that sort of thing? We said to the military, "Let us get something into the military package paid so that people will be aware of who to call if they have problems with themselves or their spouse."

Whether it is getting out there, I have never received anything in my pension cheque that states who to call. There are many people out there, I would think, who do not have a clue where to go, although they may know veterans affairs is around.

The Chair: Mr. Griffis do you want to answer that question?

comme dans l'exemple que vous venez de donner. L'idée, c'est que nous allions nous retrouver devant des problèmes de ce genre, puis que nous allions essayer de les régler dans le contexte de la famille, étant donné que c'est une charte de l'ancien combattant et de la famille.

De plus en plus, je vois que, chaque fois qu'on veut faire des modifications de cette nature, plutôt que de modifier les directives internes pour accroître le budget, car c'est la définition qu'il y a de la famille en ce moment, il faut s'en remettre à la loi. Or, nous avons créé la charte pour éviter cela, justement.

Le sénateur Wallin : Les changements de cette nature s'appliqueraient toujours si les définitions de trucs comme la « famille » changeaient.

Le sénateur Dallaire : Pas à l'interne.

Le président : Je ne veux pas m'engager dans un discours technique, mais nous devons nous rappeler que, quand arrive le moment de discuter de cette question, à la fin du processus, prendre en considération les recommandations qui peuvent relever d'un texte de loi où certains changements sont envisagés, par exemple les 75 p. 100, d'une part, et ce à quoi M. Griffis a fait allusion, d'autre part, c'est une chose... Il a l'impression qu'il faudrait modifier la loi si nous invoquions le concept de conjoint dont il parle. C'est une chose tout à fait différente.

Je vous rappelle que nous sommes là pour poser des questions aux témoins.

Le sénateur Dallaire : Vous qui avez connu les deux cas dans vos organismes, avez-vous l'impression que le ministère des Anciens Combattants, dans sa façon de fonctionner et d'appliquer la nouvelle Charte des anciens combattants, a passé à la vitesse supérieure et saisi vraiment le concept de la charte en question, qu'il maîtrise vraiment toutes les dimensions du travail qui consiste à informer les anciens combattants et à leur expliquer correctement la charte?

M. McCartney : Premièrement, je crois que vous en avez déjà parlé, mais il s'agit de transmettre l'information. Je reçois une pension. Il est très difficile de rejoindre tout le monde. De fait, il n'y a qu'une raison de le faire : soit que vous recevez une pension d'Anciens Combattants Canada, ce qui veut dire que vous figurez déjà dans le système avec ses responsables des cas aux Anciens Combattants Canada; soit que vous recevez seulement une pension, mais qu'advient-il si vous avez un problème, disons un problème psychologique, plus tard? Comment allez-vous savoir où il faut appeler pour faire vérifier les symptômes que vous avez, ce genre de truc? Nous avons dit à l'armée : « Incluons avec le chèque des renseignements pour que les gens puissent savoir qui appeler s'ils ont des problèmes, eux ou leur conjoint. »

Je ne sais pas si l'information est communiquée, mais je n'ai jamais reçu de message accompagnant mon chèque de pension pour me dire qui appeler. À mon avis, il y a bien des gens qui ne savent pas du tout qui il faudrait appeler, même s'ils savent peut-être que le ministère des Anciens Combattants est là.

Le président : Monsieur Griffis, voulez-vous répondre à cette question?

Mr. Griffis: I agree with Mr. McCartney completely.

Senator Downe: I would like to follow up on the question originally asked by Senator Meighen. I am wondering about the younger veterans. You do not really need a legion hall anymore because you can communicate through email; you can set up Facebook pages. Have your associations entered into that in a large degree?

Mr. Griffis: Yes. In that vein, there is conversation now between our association, the Canadian Peacekeeping Veterans Association and the Gulf War Veterans Association of Canada to amalgamate. We hope to do it within a year. There is that type of communication, and email plays a huge part in that.

I will give you an example. The other day, VIA Rail came out with information about free travel for veterans starting July 1. Within a matter of minutes — I will say minutes — it was right across Canada. We sent it right across Canada. Then we have a fan-out system, and once it got to Calgary, from there it went all over Alberta, et cetera. The Internet has really provided us with a great deal.

Now we are in communication very quickly. If someone writes me a letter and I have the time, I can respond right away with, hopefully, the best information available. That is the communication.

Senator Downe: That might be an opportunity for more engagement rather than less. People do not have to travel to a hall for a meeting. They can do it instantaneously, in many cases, and you can include everyone. Those who do not respond to the email could still be reading them and be informed, where before they might not want to or could not afford to attend a meeting.

Mr. McCartney: A case in point is we also include the RCMP now and we share our information with them, because they are basically a client of VAC.

Senator Downe: Do you have enough funding for interactive communications? Is that an area you may need assistance in?

Mr. Griffis: We would love assistance in that. The answer to your question is we do not have any funding whatsoever other than from internal sources.

Senator Downe: I was on your website and I noticed, in your February 11 message on the United Nations peacekeepers, that you talked about the advisory report that was submitted. As of January 2010, you had not received a written response. Have you received a written response since then?

Mr. Griffis: No. We received a verbal response in November of 2009 from Deputy Minister Tining. We have not received a written response.

The Deputy Chair: When do you anticipate that? Has the department given an indication of when you can expect that?

M. Griffis : Je suis tout à fait d'accord avec M. McCartney.

Le sénateur Downe : J'aimerais donner suite à la question posée par le sénateur Meighen au départ. Je m'interroge sur les plus jeunes parmi les anciens combattants. La légion n'est plus vraiment nécessaire, étant donné qu'il est possible de communiquer par courriel; on peut avoir des pages dans Facebook. Vos associations ont-elles une bonne présence dans ces réseaux?

M. Griffis : Oui. Notre association, l'Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix et l'Association du Canada des anciens combattants de la guerre du Golfe discutent actuellement de la possibilité de fusionner. Nous espérons le faire d'ici un an. Il y a ce type de communication-là, et le courriel y joue un grand rôle.

Je vais vous donner un exemple. L'autre jour, VIA Rail a annoncé que les anciens combattants allaient pouvoir voyager gratuitement à partir du 1^{er} juillet. Il n'a fallu que quelques minutes — des minutes, dis-je — pour que l'information circule dans tout le Canada. Nous l'avons transmise partout au Canada. Nous avons un système de diffusion et, une fois l'information rendue à Calgary, de là, elle a rayonné dans toute l'Alberta, et cetera. Internet est vraiment une aubaine pour nous.

Maintenant, nous pouvons communiquer très rapidement. Si quelqu'un m'écrit une lettre et que j'ai le temps de le faire, je peux répondre tout de suite en incluant, je l'espère, les meilleures informations disponibles. Voilà la communication.

Le sénateur Downe : Les possibilités d'engagement sont peut-être plus grandes et non pas l'inverse. Les gens n'ont pas à se déplacer pour aller assister à une rencontre dans une salle quelque part. Ils peuvent le faire instantanément, dans bien des cas, et vous pouvez inclure tout le monde. Ceux qui ne répondent pas au courriel peuvent toujours les lire et être informés, alors que, auparavant, ils ne voulaient peut-être pas assister à une rencontre ou n'avaient pas les moyens de le faire.

M. McCartney : Par exemple, maintenant, nous incluons la GRC, à laquelle nous transmettons nos renseignements, étant donné que c'est, essentiellement, un client d'ACC.

Le sénateur Downe : Avez-vous assez d'argent pour financer les communications interactives? Est-ce un secteur où vous auriez besoin d'aide?

M. Griffis : Nous serions très heureux d'avoir de l'aide à cet égard. La réponse à votre question, c'est que nous n'avons aucun financement qui provienne de sources autres qu'à l'interne.

Le sénateur Downe : J'ai consulté votre site web et j'ai remarqué que, dans le message du 11 février sur les casques bleus de l'ONU, vous évoquez le rapport du comité consultatif qui a été soumis. En janvier 2010, vous n'aviez pas reçu de réponse écrite. Avez-vous reçu une réponse écrite depuis?

M. Griffis : Non. Nous avons reçu une réponse verbale en novembre 2009 de la sous-ministre Tining. Nous n'avons pas reçu de réponse écrite.

Le vice-président : À quel moment prévoyez-vous la recevoir? Le ministère a-t-il indiqué à quel moment vous pouviez recevoir cette réponse?

Mr. Griffis: No.

Senator Downe: I noticed in your advisory committee report on page 14 you talk about the rehabilitation uptake, and there is very little uptake from surviving family members and spouses. There were only 23 family members and 20 spouses. I am most concerned with the earlier testimony about veterans scattered across the country, that 99 per cent of the uptake was clients who live in urban areas. That leads one to conclude that the services are simply not available to those outside urban areas. Is that the correct conclusion?

Mr. Griffis: I would agree with that, yes.

The Chair: I have a specific question having to do with spouses and families. We heard the suggestion that when an injured soldier is leaving, she or he is given, depending on the percentage, the lump sum that everyone has been talking about. We asked if a spouse is present when that is happening. First, we asked if a spouse is allowed to be present. The answer was yes. The second question of VAC people was, if a spouse is often present, and the answer was, "No, very seldom." That led to the third question: Can we compel a situation in which the spouse is present?

One assumes that the likelihood of profligate expenditure — such as buying the Porsche that Senator Meighen referred to — or taking the other options would be mitigated in a degree if one's spouse were sitting at the table hearing this information and learning what is going on.

Do you have a specific discussion or comment on the fact that spouses are not automatically present when the exit conference is taking place?

Mr. McCartney: My only comment would be there are many rules in Canada and the individual who got hurt or maimed or whatever is the one receiving the money. Though we probably would all love to consider the family, and the husband and wife might sit around and discuss these issues, I am sure, as shown, that very seldom happens. It is regrettable, and I am sure veterans affairs — and all of us — would hope for that, but I do not think there is any ability to compel that sort of thing. That is my guess.

Mr. Griffis: As per recommendation 1.1 in the report of the new veterans charter advisory group, there needs to be a change in culture with respect to that. I think veterans affairs should reach out and ask the spouse whether they would like to be present.

I should not say this, but I will: The days of the guy being the boss are over. I think we have to go from that.

The Chair: Are there not privacy issues with respect to that?

Mr. Griffis: There are, but I think they can be handled nicely. There are always privacy issues with respect to it, but they can be handled very quietly with diplomacy.

M. Griffis : Non.

Le sénateur Downe : Je remarque que vous évoquez l'adhésion aux mesures de réadaptation à la page 14 du rapport de votre comité consultatif; il n'y en a pas beaucoup du côté des membres de la famille survivants et des conjoints. Il y avait seulement 23 parents et 20 conjoints. Je me soucie d'abord et avant tout de ce que des anciens combattants un peu partout au pays nous ont dit, soit que 99 p. 100 des clients adhérant aux mesures vivaient dans un centre urbain. Cela nous porte à conclure que les services ne sont tout simplement pas accessibles en dehors des centres urbains en question. Ai-je raison de tirer cette conclusion?

M. Griffis : Je dirais que je suis d'accord sur ce point, oui.

Le président : J'ai une question précise à poser au sujet des conjoints et des familles. On nous a donné à entendre que, là où un soldat blessé quitte l'armée, selon le pourcentage applicable, il ou elle reçoit le montant forfaitaire dont tout le monde parle. Nous avons demandé si le conjoint est présent lorsque cela se produit. Premièrement, nous avons demandé si le conjoint a le droit d'être présent. La réponse a été : Oui. En deuxième lieu, nous avons demandé aux responsables d'ACC si le conjoint était souvent présent. Ils ont répondu : Non, c'est très rare. Ce qui a mené à la troisième question : Pouvons-nous imposer une situation où le conjoint est présent?

On présume que, dans la mesure où le conjoint est assis à la même table à écouter les informations et à apprendre ce qui se passe, cela réduirait les probabilités que le soldat s'adonne à des dépenses extravagantes — par exemple, en achetant la Porsche dont le sénateur Meighen a parlé — ou choisisse les autres options.

Avez-vous quelque chose à dire à propos du fait que le conjoint n'est pas forcément présent à la conférence de libération?

M. McCartney : Je dirais seulement que les règles sont nombreuses au Canada et que la personne qui a été blessée ou mutilée ou je ne sais quoi encore est celle qui reçoit l'argent. Nous serions probablement tous heureux d'envisager la famille, et l'homme et la femme assis à discuter de ces questions, mais, comme on l'a montré, j'en suis sûr, cela est très rare. C'est un fait regrettable, et je suis sûr qu'ACC — comme nous tous — voudrait que ça se passe ainsi, mais je ne crois pas qu'on puisse imposer un truc du genre. C'est ainsi que je vois les choses.

M. Griffis : Selon la recommandation 1.1 du rapport du Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants, il faut un changement de culture à cet égard. Je crois que le ministère des Anciens Combattants devrait communiquer avec le conjoint pour lui demander s'il aimerait être présent.

Je ne devrais pas dire cela, mais je le ferai quand même : l'époque où c'était l'homme qui menait est révolue. Je crois que nous devons prendre ce fait pour point de départ.

Le président : La question de la protection des renseignements personnels n'entre-t-elle pas en jeu?

M. Griffis : Oui, mais je crois qu'il est possible de bien s'en tirer. Il y a toujours des questions dont il faut tenir compte à cet égard, mais il est possible de le faire de façon très discrète, avec tact.

Senator Meighen: Gentlemen, if I am a member of either organization, can I go online and ask a question about a problem I am having with Veterans Affairs Canada or what I am eligible for, that sort of thing?

Mr. McCartney: Yes. Within our organization, many of our units have people who are trained in that particular discipline. We call them service officers. More than that, if people have questions, they do come to us, whether they go through their command or they come directly. We put them on to whoever would satisfy what they are looking for.

Senator Downe: To follow up on that, I think the senator was wondering if you can do it all online or do you have to go to a location or phone someone? Can you do it electronically?

Mr. Griffis: Yes. We answer questions frequently.

The Chair: Thank you, gentlemen. We are very grateful for your having been here today and we regret the shortness of time, but we are constrained by that. You can take, I hope, some comfort from the fact that this is a fairly longitudinal study we are doing, and your testimony before us has been very helpful to us in determining the direction that will take.

Thank you very much for that, on behalf of all members of the committee.

(The committee adjourned.)

Le sénateur Meighen : Messieurs, si je suis membre de l'un ou l'autre de vos organismes, est-ce que je peux aller en ligne et poser une question à propos du problème que j'éprouve en traitant avec Anciens Combattants Canada ou demander ce à quoi j'ai droit, ce genre de truc?

M. McCartney : Oui. Chez nous, nombre de nos unités comptent des gens qui ont été formés dans cette discipline-là. Nous les appelons agents de service. Mieux encore, si les gens ont des questions, ils s'adressent à nous, que ce soit par le truchement de leur commandement ou directement. Nous les mettons en lien avec quelqu'un qui est en mesure de répondre à leurs questions.

Le sénateur Downe : Question complémentaire, je crois que le sénateur se demandait si on peut tout faire en ligne ou s'il faut aller quelque part ou téléphoner à quelqu'un? Est-ce qu'on peut faire cela par voie électronique?

M. Griffis : Oui. Nous répondons souvent aux questions.

Le président : Merci, messieurs, nous vous sommes très reconnaissants d'être venus témoigner aujourd'hui et regrettons le peu de temps que nous avons pu vous accorder, mais nous avons des limites à cet égard. J'espère que vous pouvez vous consoler en vous disant que c'est une étude d'assez longue durée que nous réalisons et que votre témoignage nous sera très utile au moment de déterminer l'orientation que nous allons prendre.

Merci beaucoup, au nom de tous les membres du comité.

(La séance est levée.)



If undelivered, return COVER ONLY to:
Public Works and Government Services Canada –
Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :*
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

WITNESSES

Wednesday, May 26, 2010

National Defence:

Corporal Thomas Bezruki, Royal Highland Fusiliers of Canada;
Corporal Michael McTeague, 32nd Combat Engineer Regiment;
Corporal Jean-Pierre Godbout, 35th Service Battalion of Canada;
Master Corporal Martial Boivert, 12^e Régiment blindé du Canada;
Corporal Dominique Lareau, Royal 22nd Regiment (Formerly a
member of the Régiment de la Chaudière).

Wednesday, June 2, 2010

Canadian Association of Veterans in United Nations Peacekeeping:

Ronald R. Griffis, National President.

Army, Navy and Air Force Veterans in Canada:

Lorne McCartney, Dominion Secretary-Treasurer.

TÉMOINS

Le mercredi 26 mai 2010

Défense nationale :

Caporal Thomas Bezruki, Royal Highland Fusiliers of Canada;
Caporal Michael McTeague, 32^e Régiment du génie de combat;
Caporal Jean-Pierre Godbout, 35^e Bataillon des services du Canada;
Caporal-chef Martial Boivert, 12^e Régiment blindé du Canada;
Caporal Dominique Lareau, Royal 22^e régiment (Anciennement
membre du Régiment de la Chaudière).

Le mercredi 2 juin 2010

Association canadienne des vétérans des forces de la paix pour les Nations Unies :

Ronald R. Griffis, président national.

Anciens combattants de l'armée, de la marine et des forces aériennes au Canada :

Lorne McCartney, secrétaire-trésorier national.





Third Session
Fortieth Parliament, 2010

Troisième session de la
quarantième législature, 2010

SENATE OF CANADA

SÉNAT DU CANADA

*Standing Senate Committee on
National Security and Defence*

*Comité sénatorial permanent de la
sécurité nationale et de la défense*

Proceedings of the Subcommittee on

Délibérations du Sous-comité des

Veterans Affairs

Anciens combattants

Chair:

The Honourable TOMMY BANKS

Président :

L'honorable TOMMY BANKS

Wednesday, June 9, 2010

Wednesday, June 16, 2010

Wednesday, June 23, 2010 (in camera)

Le mercredi 9 juin 2010

Le mercredi 16 juin 2010

Le mercredi 23 juin 2010 (à huis clos)

Issue No. 5

Eighth, ninth and tenth meetings on:

The services and benefits provided to
past and present members of the Canadian Forces,
the Royal Canadian Mounted Police
and their families (Implementation of
the new veterans charter)

Fascicule n° 5

Huitième, neuvième et dixième réunions concernant :

Les prestations et services fournis
aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et
de la Gendarmerie royale du Canada
et à leurs familles (La mise en oeuvre
de la nouvelle Charte des anciens combattants)

WITNESSES:
(See back cover)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

THE SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Tommy Banks, *Chair*

The Honourable Fabian Manning, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Meighen
Pépin
Wallin

(Quorum 3)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Wallin replaced the Honourable Senator Plett (*June 17, 2010*).

The Honourable Senator Plett replaced the Honourable Senator Wallin (*June 15, 2010*).

The Honourable Senator Manning replaced the Honourable Senator Plett (*June 10, 2010*).

The Honourable Senator Plett replaced the Honourable Senator Manning (*June 9, 2010*).

The Honourable Senator Pépin replaced the Honourable Senator Day (*June 3, 2010*).

LE SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Président : L'honorable Tommy Banks

Vice-président : L'honorable Fabian Manning

et

Les honorables sénateurs :

Meighen
Pépin
Wallin

(Quorum 3)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Wallin a remplacé l'honorable sénateur Plett (*le 17 juin 2010*).

L'honorable sénateur Plett a remplacé l'honorable sénateur Wallin (*le 15 juin 2010*).

L'honorable sénateur Manning a remplacé l'honorable sénateur Plett (*le 10 juin 2010*).

L'honorable sénateur Plett a remplacé l'honorable sénateur Manning (*le 9 juin 2010*).

L'honorable sénateur Pépin a remplacé l'honorable sénateur Day (*le 3 juin 2010*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, June 9, 2010
(10)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:05 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Tommy Banks, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Banks, Meighen, Pépin, Plett and Wallin (5).

Other senators present: The Honourable Senators Dallaire, Day and Nolin (3).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Tracie LeBlanc, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (Implementation of the new veterans charter). (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*)

WITNESSES:

Veterans Affairs Canada:

Nathalie Pham, Manager, Client Service Team, Montreal District Office;

Katherine Richards-Solc, Manager, Client Service Team, Kingston District Office.

As an individual:

Dr. Don Richardson, Consultant Psychiatrist, Ste. Anne's Hospital (by video conference).

Nathalie Pham, Katherine Richards-Solc and Dr. Don Richardson each made a statement and, together, answered questions.

At 1:20 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Wednesday, June 16, 2010
(11)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:06 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Tommy Banks, presiding.

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 9 juin 2010
(10)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 5, dans la pièce 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Tommy Banks (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Banks, Meighen, Pépin, Plett et Wallin (5).

Autres sénateurs présents : Les honorables sénateurs Dallaire, Day et Nolin (3).

Également présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Tracie LeBlanc, agente de communications, Direction des communications.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010, et délégué le 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude sur les prestations et services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles (la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants). (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Anciens combattants Canada :

Nathalie Pham, gestionnaire, Service à la clientèle, Bureau du district de Montréal;

Catherine Richards-Solc, gestionnaire, Service à la clientèle, Bureau du district de Kingston.

À titre personnel :

Dr. Don Richardson, psychiatre consultant, Hôpital Sainte-Anne (par vidéoconférence).

Nathalie Pham, Katherine Richards-Solc et Don Richardson font une déclaration puis, ensemble, répondent aux questions.

À 13 h 20, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 16 juin 2010
(11)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 6, dans la pièce 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Tommy Banks (*président*).

Members of the committee present: The Honourable Senators Banks, Manning, Meighen, Pépin and Plett (5).

Other senators present: The Honourable Senators Dallaire, Day and Nolin (3).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Tracie LeBlanc, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (Implementation of the new veterans charter). (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*)

WITNESSES:

As individuals:

Major (ret'd) Bruce Henwood, Chair, Special Needs Advisory Group (SNAG), Veterans Affairs Canada;

Major Mark Campbell, Regimental Veterans Care Officer, Princess Patricia's Canadian Light Infantry.

Major (ret'd) Bruce Henwood and Major Mark Campbell each made a statement and, together, answered questions.

At 1:20 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Wednesday, June 23, 2010
(12)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met in camera this day at 12:03 p.m., in room 172-E, Centre Block, the chair, the Honourable Tommy Banks, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Banks, Manning, Meighen, Pépin and Wallin (5).

Other senators present: The Honourable Senators Dallaire and Day (2).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Tracie LeBlanc, Communications Officer, Communications Directorate.

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Banks, Manning, Meighen, Pépin et Plett (5).

Autres sénateurs présents : Les honorables sénateurs Dallaire, Day et Nolin (3).

Également présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Tracie LeBlanc, agente de communications, Direction des communications.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010, et délégué le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le comité poursuit son étude sur les prestations et services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles (la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants). (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

À titre personnel :

Major (à la retraite) Bruce Henwood, président, Groupe consultatif sur les besoins spéciaux (GCBS), Anciens Combattants Canada;

Major Mark Campbell, responsable des soins aux anciens combattants, Régiment Princess Patricia's Canadian Light Infantry.

Le major (à la retraite) Bruce Henwood et le major Mark Campbell font une déclaration puis, ensemble, répondent aux questions.

À 13 h 20, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 23 juin 2010
(12)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à huis clos, à 12 h 3, dans la salle 172-E de l'édifice du Centre, sous la présidence de l'honorable Tommy Banks (*président*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Banks, Manning, Meighen, Pépin et Wallin (5).

Autres sénateurs présents : Les honorables sénateurs Dallaire et Day (2).

Aussi présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Tracie LeBlanc, agente de communications, Direction des communications.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (Implementation of the new veterans charter). (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*)

Pursuant to rule 92(2)(e), the committee considered its draft agenda.

It was agreed that senators' staff be permitted to remain in the room for today's meeting.

At 1:20 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Le greffier du sous-comité,

Kevin Pittman

Clerk of the Subcommittee

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010, et délégué le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le comité poursuit son étude sur les prestations et services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles (la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants). (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du sous-comité.*)

Conformément à l'article 92(2)e) du Règlement, le comité examine un ordre du jour provisoire.

Il est convenu d'autoriser le personnel à rester dans la salle pendant la réunion.

À 13 h 20, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, June 9, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:05 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (topic: implementation of the New Veterans Charter).

Senator Tommy Banks (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: I call the meeting to order. Good afternoon, ladies and gentlemen. This is a meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence, which is dealing with an examination of the New Veterans Charter, in all of its aspects and the ways in which it can be improved or whether it is all fine.

We have with us today in Ottawa, Ms. Nathalie Pham, Manager of the Client Service Team for the Montreal District Office of Veterans Affairs Canada. We wanted to get people close to the ground who can answer questions and these are the people who are actually doing it. We also have with us Ms. Katherine Richards-Solc, Manager of the Client Service Team in the Kingston District Office of Veterans Affairs Canada. We will be joined by teleconference by Dr. Don Richardson, Consultant Psychiatrist at Ste. Anne's Hospital, just outside of Montreal. As we all know, a great deal of treatment for veterans and serving members happens there.

Doctor Richardson, I hope you have the time to spend with us. We are here until 1:20. Are you in London now?

Dr. Don Richardson, Consultant Psychiatrist, Ste. Anne's Hospital, as an individual: No, I am at Ste. Anne's Hospital.

I will introduce myself, talk a bit about my background, and then leave it for the other people to speak. I currently work at the Parkwood Operational Stress Injury Clinic in London, Ontario, as a Consultant Psychiatrist. The other role I have is the Consultant Psychiatrist for the Clinical Expertise Sector at Ste. Anne's Hospital, which is with the National Centre for Operational Stress Injury, OSI.

I have served both those roles and, for the past 10 years, I have done both clinical work and research in the area of military-related PTSD and other operational stress injuries.

The Chair: Is there anything you would like to tell us beyond telling us what you do? Do you have an opening statement with respect to the New Veterans Charter, or can we proceed with our other witnesses and go directly to questions?

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 9 juin 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à 12 h 5 pour poursuivre son étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles (sujet : la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants).

Le sénateur Tommy Banks (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : La séance est ouverte. Bonjour, mesdames et messieurs, et bienvenue à la séance du Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, au cours de laquelle nous examinerons la nouvelle Charte des anciens combattants sous tous ses angles et nous regarderons de quelles façons elle peut être améliorée, le cas échéant.

Nous accueillons ici aujourd'hui à Ottawa, Mme Nathalie Pham, gestionnaire du Service à la clientèle du Bureau de district d'Anciens Combattants Canada à Montréal. Nous voulions entendre les gens qui sont sur le terrain et qui peuvent répondre aux questions, et c'est exactement ce que ces gens font. Nous accueillons également Mme Katherine Richards-Solc, gestionnaire du Service à la clientèle du Bureau de district d'Anciens Combattants Canada à Kingston. Par vidéoconférence, nous entendrons le Dr Don Richardson, psychiatre consultant à l'Hôpital Sainte-Anne, situé tout près de Montréal. Comme nous le savons tous, beaucoup de soins offerts aux anciens combattants et aux membres actifs sont prodigués à cet endroit.

Docteur Richardson, j'espère que vous avez du temps à nous consacrer. Nous sommes ici jusqu'à 13 h 20. Êtes-vous à London en ce moment?

Dr Don Richardson, psychiatre consultant, Hôpital Sainte-Anne, à titre personnel : Non, je suis à l'Hôpital Sainte-Anne.

Je vais me présenter, parler de mes antécédents, puis je vais laisser la parole aux autres. Je travaille comme psychiatre consultant en ce moment à la Clinique de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel Parkwood à London, en Ontario. Je travaille également comme psychiatre consultant pour le Secteur de l'expertise clinique à l'Hôpital de Sainte-Anne, qui fait partie du Centre national pour traumatismes liés au stress opérationnel, ou TSO.

J'ai occupé ces deux fonctions et, au cours des 10 dernières années, j'ai fait du travail et des recherches cliniques sur le syndrome de stress post-traumatique des militaires et sur les autres traumatismes liés au stress opérationnel.

Le président : Aimerez-vous nous parler d'autres choses que de ce que vous faites? Avez-vous une déclaration préliminaire sur la Nouvelle Charte des anciens combattants, ou pouvons-nous poursuivre avec nos autres témoins et passer directement aux questions?

Dr. Richardson: You can proceed to the other witnesses.

[Translation]

Nathalie Pham, Manager, Client Service Team, Montreal District Office, Veterans Affairs Canada: Good afternoon, everyone. Thank you for inviting me here.

Just to introduce myself, I started working with Veterans Affairs Canada in 2006, at the same time as the introduction of the New Veterans Charter. One of my first duties with the department was to foster a better understanding and ease the transition to the New Veterans Charter, in terms of philosophy, principles, and programming and case management approaches.

In 2009, I had the opportunity to manage a “client service” team, near the Saint-Jean-sur-Richelieu garrison, whose purpose was to improve Veterans Affairs’ interaction with our clients in order to deliver a continuum of services and establish a partnership between the Department of National Defence and Veterans Affairs Canada.

I have recently returned to the Montreal District Office and I am managing a “client service” team that works with our clients on the administration of programs and case management under the New Veterans Charter, and also with other health professional members of the interdisciplinary team.

[English]

The Chair: Ms. Richards-Solc, would you tell us the view from Kingston?

Katherine Richards-Solc, Manager, Client Service Team, Kingston District Office, Veterans Affairs Canada: The view from Kingston is quite fine. I am the Client Service Team Manager in the Kingston District Office. Like Ms. Pham, I am relatively new to the department; I have been with the Kingston District Office for two years. I manage a team of approximately 20 staff. We also have a relationship with the staff at the new IPSC, which was stood up in January.

The Chair: Could you spell out IPSC for the insomniacs who watch us at 2 a.m.?

Ms. Richards-Solc: Yes, with my apologies, Mr. Chair. I realized when I came to the department that I quickly had to adopt acronyms, which I forget leave at the office. An IPSC is an integrated personnel support centre. The IPSC in Kingston is unique in that it is located off base. It has quite an interesting program. The success has been good in that new venture.

I am pleased to be here to answer questions. I feel strongly that the work we do on the ground is very important, and that we do good work with the clients. I hope we have a chance to share that with the committee.

The Chair: I have a couple of questions for clarification. Is the sense in which the teams are integrated the sense in which they deal with both serving members and veterans?

Dr Richardson : Vous pouvez passer aux autres témoins.

[Français]

Nathalie Pham, gestionnaire, Service à la clientèle, Bureau du district de Montréal, Anciens combattants Canada : Bonjour à tous. Je vous remercie pour votre invitation.

Pour me présenter, simplement, j’ai débuté mes fonctions avec Anciens Combattants Canada en 2006, avec l’arrivée de la nouvelle Charte des anciens combattants. Dans mes premières fonctions avec le ministère, j’étais là pour aider à la compréhension et faciliter aussi la transition vers la nouvelle Charte des anciens combattants, tant au niveau de la philosophie, des principes et des approches des programmes et de la gestion de cas.

En 2009, j’ai eu l’opportunité de gérer l’implantation d’une équipe « service aux clients », à proximité de la garnison de Saint-Jean-sur-Richelieu, pour améliorer la présence d’Anciens Combattants auprès de notre clientèle et assurer un continuum de services et un partenariat avec le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada.

Je suis, depuis tout récemment, de retour au bureau de district de Montréal et j’ai l’opportunité de gérer une équipe « service aux clients », qui travaille avec notre clientèle pour l’administration des programmes, pour la gestion de cas dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants et aussi avec d’autres membres de l’équipe interdisciplinaire au niveau des professionnels de la santé.

[Traduction]

Le président : Madame Richards-Solc, comment cela se passe à Kingston?

Katherine Richards-Solc, gestionnaire, Service à la clientèle, Bureau du district de Kingston, Anciens Combattants Canada : Cela se passe bien. Je suis gestionnaire du Service à la clientèle du Bureau du district de Kingston. Comme Mme Pham, je suis relativement nouvelle au ministère; je travaille au Bureau du district de Kingston depuis deux ans. Je gère une équipe d’environ 20 personnes. Nous travaillons également avec le personnel du nouveau CISP, qui a ouvert ses portes en janvier.

Le président : Pourriez-vous expliquer ce que veut dire l’acronyme CISP pour les insomniacs qui nous regardent à 2 heures du matin?

Mme Richards-Solc : Oui, désolée, monsieur le président. À mon arrivée au ministère, j’ai rapidement dû adopter les acronymes et j’oublie de les laisser au bureau. Un CISP est un centre intégré de soutien du personnel. Le CISP de Kingston est unique, parce qu’il n’est pas situé sur une base militaire. Il offre un programme vraiment intéressant. Ce nouveau centre connaît de bons résultats.

Je suis ravie d’être ici pour répondre à vos questions. Je crois vraiment que ce que nous faisons sur le terrain est très important et que nous accomplissons un bon travail auprès de notre clientèle. J’espère que nous aurons l’occasion d’en parler.

Le président : J’ai deux ou trois questions qui ont besoin de précisions. Est-ce que par équipes intégrées, on veut dire qu’elles s’occupent à la fois des membres actifs et des anciens combattants?

Ms. Richards-Solc: The IPSCs are units unto themselves to deal with the members who are injured. The arrangement between Veterans Affairs and DND is to provide staff on-site at the IPSCs to provide the concept of "one-stop shopping." The veteran, the family, or the still-serving member can walk through the door and make use of a number of services. VAC is one of those services.

The Chair: Dr. Richardson, I have one question before we go to questions from members. We are studying the New Veterans Charter and the way in which it affects veterans. At times, the best answers we have received have come from those who are involved directly at the receiving end of services. At times, we have difficulty in learning who they are. Can you suggest a way that the committee, perhaps with your assistance, might identify and contact appropriate clients of the New Veterans Charter? Can you suggest how we might contact clients who would be prepared to meet with the committee to discuss their experiences, whether positive and/or negative, with respect to the NVC?

Dr. Richardson: One suggestion is to access the network of operational stress injury clinics. For example, at the Parkwood OSIC, most access to clients is done through the director of communications. At Ste. Anne's Hospital, Ann Kay is the Director of Communications. To date, such requests have come from members of the media who want to interview patients of our clinic. We put their names through the communication director, who takes care of that. The communications director might provide the opportunity for the committee to access the appropriate clients or patients.

The Chair: Would you say her name once again?

Dr. Richardson: She is Ann Kay, Director of Communications, Ste. Anne's Hospital.

Senator Dallaire: Should we choose to seek such witnesses, I would recommend that the committee invite the operational stress injury support organization to appear. OSIS has offices located across the country in support of both veterans who are out of the Canadian Forces and under VAC and veterans who are still serving under DND. I noticed at Parkwood that World War II veterans attend the support office on site. It is likely that we would find a good cross-section of potential witnesses if we were to inquire at Parkwood.

Dr. Richardson: I agree. We have a peer support coordinator at the Parkwood OSI clinic through OSIS. That would be a good opportunity to find individuals who are not seen by clinicians but who have access to peer support.

Senator Meighen: During my term on the committee, which has been a number of years, we have never been to Parkwood, although it is an important facility. That facility is deserving of a visit for the reasons that the good doctor and Senator Dallaire have raised.

The Chair: We will consider such a visit in the fall.

Mme Richards-Solc : Les CISP sont des unités à part entière qui traitent les membres qui sont blessés. L'entente entre Anciens Combattants Canada et le MDN permet d'avoir du personnel dans les centres pour offrir plus d'un service au même endroit. L'ancien combattant, la famille ou le membre encore actif peut venir dans un centre et profiter de divers services. ACC fait partie de ces services.

Le président : Docteur Richardson, j'ai une question avant de poursuivre avec les questions des membres du sous-comité. Nous étudions la nouvelle Charte des anciens combattants et son effet sur eux. Parfois, ce sont les gens qui reçoivent les services qui nous fournissent les meilleures réponses. Parfois, nous avons de la difficulté à les trouver. Pourriez-vous nous suggérer un moyen que le comité, peut-être avec votre aide, pourrait utiliser pour trouver des clients pertinents de la nouvelle Charte des anciens combattants et leur parler? Pourriez-vous nous suggérer un moyen de communiquer avec des clients qui seraient prêts à venir témoigner au comité de leurs expériences, positives ou négatives, liées à la nouvelle Charte des anciens combattants?

Dr Richardson : Je vous suggère de communiquer avec le réseau des cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel. Par exemple, à la Clinique TSO Parkwood, les communications avec les clients se font le plus souvent par l'entremise du directeur des communications. À l'Hôpital Sainte-Anne, la directrice des communications s'appelle Ann Kay. Jusqu'à présent, des requêtes semblables ont été faites par les médias qui voulaient interviewer des patients de notre clinique. Nous soumettons leurs noms à la directrice des communications, et elle s'occupe du reste. La directrice des communications pourrait mettre le comité en contact avec les clients ou patients indiqués.

Le président : Pourriez-vous répéter encore son nom?

Dr Richardson : Elle s'appelle Ann Kay, et il s'agit de la directrice des communications de l'Hôpital Sainte-Anne.

Le sénateur Dallaire : Si nous choisissons d'entendre ces témoins, je recommande que le comité invite l'organisme Soutien social; blessures de stress opérationnel à témoigner. SSBDO a des bureaux partout au Canada pour soutenir les anciens combattants qui ne servent plus dans les Forces canadiennes et qui relèvent d'ACC et les anciens combattants qui servent toujours et qui relèvent du MDN. À Parkwood, j'ai remarqué que les anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale visitent le bureau de soutien sur place. Nous pourrions y trouver un bon échantillon de témoins potentiels.

Dr Richardson : Je suis d'accord. Il y a un coordonnateur du soutien par les pairs à la Clinique TSO Parkwood qui relève de l'organisme SSBDO. Il s'agirait d'une belle occasion de trouver des personnes qui ne sont pas suivies par des cliniciens, mais qui ont accès au soutien par les pairs.

Le sénateur Meighen : Au cours de mon mandat au comité, qui dure depuis des années, nous ne sommes jamais allés à Parkwood, malgré que ce soit un centre important. Ce centre mérite une visite pour les raisons que le bon docteur et le sénateur Dallaire ont mentionnées.

Le président : Nous considérerons la question à l'automne.

Senator Wallin: For clarification, we get into these conversations with veterans and soon-to-be veterans, injured personnel who are still serving and people who are waiting for adjudication. You talked about your offices in both Montreal and Kingston. I am particularly interested in the Kingston office. Do you deal with the veterans and CF members off site?

Ms. Richards-Sole: That is correct. We have a district office in Kingston that is staffed by VAC. We also have VAC staff at the local integrated personnel support centre, which is off base. We have staff in two locations. At both locations, we deal with current CF members and veterans.

Senator Wallin: You are working toward developing the other services so that physically the other programs are represented there. Do you attempt to manage and direct them to some other location or some other phone number?

[Translation]

Ms. Pham: Similar to the view from Kingston, there is also the Integrated Personnel Support Centre for services offered by Veterans Affairs Canada. The centre is three kilometres from the Saint-Jean garrison. And we want to offer the whole range of services. Existing military personnel, those newly discharged and our traditional client base can have access to services when they go to that centre. We want to make sure that everyone in the community receives the services they need.

[English]

Senator Wallin: Dr. Richardson, VAC runs five residential clinics and 10 treatment clinics for mental stress injuries. Is that correct?

Dr. Richardson: Yes, there is a network of outpatient operational stress injury clinics funded through VAC, and there is the network of five clinics under DND.

Senator Dallaire: It is not clear. There are 10 in total, of which five have in-clinic access. Is that correct?

Senator Wallin: I am asking that question. Perhaps, as I read it, there are five residential treatment clinics, plus another 10 clinics. Are you saying that the total number is 10 clinics or 15 clinics?

Dr. Richardson: We can get the exact numbers. Under Veterans Affairs, there are clinics in Fredericton, at Ste. Anne's Hospital, in Ottawa, in London, in Winnipeg. As well, there are clinics in Edmonton, Calgary, Vancouver and at Parkwood.

Senator Wallin: I am trying to clarify because there is a language difference. There are 10 clinics, nine of which are outpatient, which you described. The tenth clinic is in-house at Ste. Anne's Hospital. Is the total number 10 clinics?

Dr. Richardson: Yes, 10 clinics fall under Veterans Affairs Canada.

Le sénateur Wallin : À titre de précisions, nous discutons avec des anciens combattants et de futurs anciens combattants, des membres du personnel blessés qui servent encore et qui attendent une décision. Vous avez mentionné vos bureaux de Montréal et de Kingston. Je m'intéresse particulièrement au bureau de Kingston. Traitez-vous les anciens combattants et les membres des Forces canadiennes à l'extérieur de la base?

Mme Richards-Sole : Oui, c'est le cas. Nous avons un bureau de district à Kingston où travaille du personnel d'ACC. Il y a également du personnel d'ACC au centre régional intégré de soutien du personnel, qui est situé à l'extérieur de la base. Nous avons du personnel à deux endroits. Aux deux endroits, nous nous occupons de membres actifs des Forces canadiennes et d'anciens combattants.

Le sénateur Wallin : Vous travaillez au développement des autres services pour que les autres programmes y soient physiquement présents. Tentez-vous de les diriger vers un autre endroit ou un autre numéro de téléphone?

[Français]

Mme Pham : Similaire à l'approche de Kingston, il y a aussi le Centre intégré de soutien du personnel, situé à trois kilomètres de la garnison Saint-Jean, pour des services offerts par Anciens Combattants Canada. Et on veut offrir la gamme de services. Autant les militaires en service, ceux qui sont nouvellement libérés, que notre clientèle traditionnelle peuvent avoir accès aux services lorsqu'ils se rendent à ce centre. On veut s'assurer que toutes les personnes dans la communauté reçoivent les services dont ils ont besoin.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Docteur Richardson, ACC gère 5 cliniques en résidence et 10 cliniques de traitement des blessures de stress opérationnel. Est-ce exact?

Dr Richardson : Oui, ACC finance un réseau de cliniques externes pour les patients qui ont des blessures de stress opérationnel, et le MDN a un réseau de cinq cliniques.

Le sénateur Dallaire : Ce n'est pas clair. Il y en a 10 au total, dont 5 comptent l'accès en clinique. Est-ce exact?

Le sénateur Wallin : C'est ma question. Peut-être que, d'après ce que je comprends, il y a 5 cliniques de traitement en résidence en plus de 10 autres cliniques. Voulez-vous dire qu'il y a 10 ou 15 cliniques au total?

Dr Richardson : Nous pouvons obtenir le nombre exact. L'ACC compte une clinique à l'Hôpital Sainte-Anne, à Fredericton, à Ottawa, à London et à Winnipeg. De plus, on compte des cliniques dans les villes d'Edmonton, de Calgary, de Vancouver et au Parkwood Hospital.

Le sénateur Wallin : Je tente de préciser les choses, car il y a une différence de langue. Il y a 10 cliniques, dont 9 externes, que vous avez nommées. La dixième est interne et se trouve à l'Hôpital Sainte-Anne. Y a-t-il un total de 10 cliniques?

Dr Richardson : Oui, 10 cliniques relèvent d'Anciens Combattants Canada.

Senator Wallin: As compared to?

Dr. Richardson: DND has outpatient operational stress injury clinics that number five in total.

Senator Wallin: Can you describe the difference, from your point of view, in the nature of the service or the delivery of the service? I mean between the DND clinics and the VAC clinics.

Dr. Richardson: I will focus first on the clinic where I work at the Parkwood operation. At the DND clinic there may be slight changes of which I am unaware.

At the outpatient OSI clinics funded through VAC, we provide services to veterans, currently serving members and eligible RCMP individuals who have suffered an operational stress injury. We only provide services to those individuals, so we are not a general mental health clinic.

My understanding on the National Defence side, which are not called OSI clinics but they are similar clinics, is that they are part of the comprehensive mental health treatment. If someone is referred to those clinics for depression and during the assessments, they find out that the person also has post-traumatic stress disorder; the person could be referred to the operational trauma and stress support centre, OTSSC, which is a specialized part of the mental health clinic.

Senator Wallin: Do either of our guests here have anything to help clarify, or is that clear?

Ms. Richards-Solc: That is outside of our realm, other than we facilitate referrals to the various clinics, the locations and so on.

Senator Wallin: Do you do that based on geography as opposed to service?

Ms. Richards-Solc: Often it is based on need and the availability of spaces and, again, where the client lives.

Senator Wallin: One of the notes I have here states that Veterans Affairs actually is helping 12,000 veterans and their families today with mental health conditions, 2,900 of whom are treated in specialized clinics.

Does that mean of the 12,000, when it is described as treated in our specialized clinics, are they going there regularly? Do they live in, as in a residential setting? What would account for the most, then, the 9,000 of the 12,000, how would they be receiving service?

[Translation]

Ms. Pham: When we talk about a specialized clinic, we mean operational stress injury clinics. For example, we have two clinics for the Quebec region. One is the National Centre for Operational

Le sénateur Wallin : Comparativement à quoi?

Dr. Richardson : Le MDN a au total cinq cliniques externes pour le traitement des blessures de stress opérationnel.

Le sénateur Wallin : Pouvez-vous expliquer ce qui, selon vous, les différencie du point de vue de la nature des services ou de la prestation des services? Ce que je veux savoir, c'est qu'est-ce qui différencie les cliniques du MDN et d'ACC?

Dr. Richardson : Je vais tout d'abord parler de la clinique où je travaille, celle du Parkwood Hospital. Concernant la clinique du MDN, il y a peut-être des changements mineurs dont je ne suis pas au courant.

Dans les cliniques externes de traitement des blessures de stress opérationnel financées par l'ACC, nous offrons des services aux anciens combattants, à des membres actifs des Forces et à des membres de la GRC qui souffrent de blessures de stress opérationnel. Nous offrons des services seulement à ces personnes, donc notre clinique n'est pas une clinique de santé mentale ouverte à tous.

D'après ce que je sais des cliniques de la Défense nationale, qu'on n'appelle pas des cliniques de traitement des blessures de stress opérationnel, mais qui sont similaires, elles font partie du programme complet de traitement en santé mentale. Si l'on dirige une personne dépressive vers ces cliniques et qu'au cours des évaluations, on découvre que la personne souffre également d'un trouble de stress post-traumatique, on peut la diriger vers le Centre de soutien pour trauma et stress opérationnels, le CSTSO, qui est une section spécialisée de la clinique de santé mentale.

Le sénateur Wallin : Est-ce que l'un de nos invités peut nous aider à préciser les choses, ou est-ce clair?

Mme Richards-Solc : Cela ne relève pas de notre domaine, mis à part que nous facilitons l'aiguillage vers les différentes cliniques, les différents endroits, et cetera.

Le sénateur Wallin : Le faites-vous en fonction de la géographie plutôt que des services?

Mme Richards-Solc : Souvent, nous le faisons en fonction des besoins et de l'accessibilité des places, et encore une fois, de l'endroit où les clients vivent.

Le sénateur Wallin : D'après l'une des notes que j'ai ici, Anciens Combattants Canada aide en fait 12 000 ex-militaires et leur famille aux prises avec des problèmes de santé mentale, dont 2 900 sont traités dans des cliniques spécialisées.

Quand on dit que ces 12 000 personnes sont traitées dans nos cliniques spécialisées, veut-on dire qu'elles y vont régulièrement? Y vivent-elles comme dans une résidence? Alors, qu'est-ce que cela représenterait pour la plupart, les 9 000 des 12 000 personnes, comment recevraient-elles des services?

[Français]

Mme Pham : Quand on parle de clinique spécialisée, il s'agit de nos cliniques de blessures de stress opérationnel. Par exemple, pour la région du Québec, nous avons deux cliniques dont le

Stress Injuries at Ste. Anne's Hospital, and the other is in Quebec City, near Valcartier, so that clients can have greater access.

The frequency of service is based on the recommendations of health professionals in the clinics. It depends on who the consultation is with. At the National Centre of Expertise, we are fortunate to have services specifically developed for our veterans, such as a pain management clinic, a residential program or a stabilization unit. But some clients will also use services in the community or through providers who offer services to veterans, which helps to meet the needs of all the clients.

In terms of accessibility to services, we are trying to take into account the client's geographical boundaries so that transportation is available for everyone. But, in some cases, clients will have to go to the National Centre of Expertise for services that are not necessarily offered at other operational stress clinics.

[English]

Senator Wallin: Are there different levels of service and treatment available at different places?

[Translation]

Ms. Pham: All operational stress clinics across the country use the same approach. They all fall under the National Expertise Centre at Ste. Anne's Hospital. But residential and stabilization programs may not be available at the other clinics.

[English]

The Chair: Before we go to Senator Pépin, the IPSCs are functions of the Department of National Defence; am I right?

[Translation]

Ms. Pham: Yes.

[English]

The Chair: The Canadian Forces run the integrated personnel service centres, but you are in them, you said; you are working there. VAC does not actually control what happens in an IPSC. If we were looking at who is actually in charge here, is it right to say that the DND runs the IPSCs — I am sorry for the acronyms, honourable senators — and not VAC, and that VAC is providing services in them? Have we got that straight?

Ms. Richards-Sole: The IPSC have a director and traditionally, the director is a member of the military. In Kingston, a member of the reserves is the director at that location. A number of staff members at that facility are either still serving members or ex-members. Veterans Affairs also provides staff. While DND has the responsibility for the operation, the exact title of which

Centre national pour traumatismes liés au stress opérationnel, à l'Hôpital Sainte-Anne, et une autre située à Québec, près de Valcartier, pour plus d'accessibilité aux clients.

En ce qui concerne la fréquence des services, elle est basée sur les recommandations des professionnels de la santé dans les cliniques. Elle dépend du type d'intervenant à être consulté. Avec le Centre d'expertise national, on a le privilège d'avoir des services développés spécifiquement pour nos anciens combattants, par exemple une clinique de gestion de la douleur, un programme résidentiel ou une unité de stabilisation. Par contre, certains clients utiliseront aussi des services dans la communauté ou via des fournisseurs qui offrent des services aux anciens combattants, ce qui permet de répondre à l'ensemble des clients.

Pour ce qui est de l'accessibilité aux services, on veut respecter les limites géographiques du client de sorte que le transport soit disponible pour tous. Cependant, dans certaines situations, les clients devront se rendre au Centre national d'expertise pour des services qui ne sont pas nécessairement offerts dans les autres cliniques de stress opérationnel.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Existe-t-il différents niveaux de services et de traitements offerts à différents endroits?

[Français]

Mme Pham : Toutes les cliniques de stress opérationnel à travers le pays ont la même approche, elles sont chapeautées par le Centre national d'expertise à l'Hôpital Sainte-Anne, toutefois, les programmes résidentiels et de stabilisation ne sont peut-être pas disponibles dans les autres cliniques.

[Traduction]

Le président : Avant que je donne la parole au sénateur Pépin, les centres intégrés de soutien au personnel relèvent du ministère de la Défense nationale; est-ce exact?

[Français]

Mme Pham : Oui.

[Traduction]

Le président : Les Forces canadiennes administrent les centres intégrés de soutien au personnel, mais vous avez dit que vous y travaillez. En fait, ACC ne contrôle pas les activités de ces centres. Si nous regardons qui est en charge, peut-on dire que c'est le MDN et non ACC qui administre les CISP — veuillez m'excuser d'utiliser des sigles, chers collègues —, et que ACC y offre des services? Avons-nous compris?

Mme Richards-Sole : Les centres ont un directeur qui est traditionnellement un militaire. À Kingston, un réserviste en est le directeur. Certains membres du personnel de ces installations sont des militaires actifs ou des ex-militaires. Le ministère des Anciens Combattants fournit également du personnel. Le MDN est responsable du fonctionnement, le nom m'échappe, et je crois

escapes me, I believe there are memorandums between both departments to speak to how they are run, and there are links between Veterans Affairs and DND in this way.

Senator Dallaire: In 1998, we started one integrated capability here in Ottawa, with DND and Veterans Affairs, created an MOU and they were co-located and functioned under a lieutenant-colonel. Violet Parker was at the director level I believe. That concept simply matured and has now gone across the country, thanks to General Semianiw, plus other assets. It is a cooperative entity, not just co-located, because they are handing files over to one another.

What is not solved is that they have their computers and all their stuff, and DND has their computers and all their stuff, and those two computers are not talking. That in itself is an enormous handicap on maximizing this extraordinary integrated capability that has been brought about.

The Chair: We are heard that before, and wondered why, for how many years now, it has not been fixed. We will wonder again.

Would you like to say something about that?

Ms. Richards-Solc: It is my understanding that it is in the works.

The Chair: Do not say those words, please. I could search the archives and find out how long ago we were told that it was in the works.

Ms. Richards-Solc: I believe it is closer in the works than last time.

The Chair: We all very much hope so.

[Translation]

Senator Pépin: Are those services also offered to the veterans' spouses?

Ms. Pham: Absolutely. When we deal with the clients, we also include their families — spouses and children.

Senator Pépin: How many cases is a manager able to handle, since there seems to be some difficulty? People have complained that they had a hard time reaching case managers.

Ms. Pham: With the introduction of the New Veterans Charter, your question has been studied and so has the question of service delivery. We are worried about the quality of services provided to the clients and their various needs.

We must review how many clients a case manager can take on in order to be able to meet the various demands, which also fluctuate in intensity.

Senator Pépin: What are the three main problems a case manager has to face? What are the three main problems that require your attention the most?

Ms. Pham: In terms of fieldwork?

Senator Pépin: Yes.

qu'il y a des protocoles d'entente entre les deux ministères sur la façon dont ils sont administrés, et il y a des liens entre ACC et MDN de cette façon.

Le sénateur Dallaire : En 1998, nous avons créé une capacité intégrée à Ottawa; le MDN et ACC ont établi un protocole d'entente, se sont installés au même endroit et relevaient d'un lieutenant-colonel. Je crois que Violet Parker était au niveau de la direction. Grâce au général Semianiw et à d'autres ressources, ce concept s'est simplement affiné et est maintenant utilisé partout au pays. Il ne s'agit pas seulement de colocation, mais bien de coopération, car le MDN et ACC se transmettent des dossiers.

Ce qui n'est pas réglé, c'est qu'ils ont leurs ordinateurs et tout leur matériel, et que le MDN a ses ordinateurs et tout son matériel, et que donc, les renseignements contenus dans ces ordinateurs ne sont pas transmis d'un ministère à l'autre. C'est en soi un énorme désavantage si on veut utiliser au maximum la capacité intégrée qui a été créée.

Le président : Nous avons entendu cela auparavant, et nous nous demandons, depuis le temps que cela dure, pourquoi ce problème n'est-il pas réglé. Nous ne le saurons pas encore.

Voulez-vous dire quelque chose à ce sujet?

Mme Richards-Solc : Je crois savoir que cela s'en vient.

Le président : Ne dites pas cela, s'il vous plaît. Je pourrais faire une recherche dans les archives et trouver combien de temps s'est écoulé depuis qu'on nous a dit que cela s'en venait.

Mme Richards-Solc : Je crois que cela s'en vient davantage que la dernière fois qu'on vous l'a dit.

Le président : Nous l'espérons tous vraiment.

[Français]

Le sénateur Pépin : Ces services sont-ils offerts également aux conjointes et épouses de nos vétérans?

Mme Pham : Absolument. Lorsqu'on transige avec le client, on inclut également sa famille, soit son conjoint et ses enfants.

Le sénateur Pépin : Quel est le nombre de cas qu'un gestionnaire peut gérer, car il semble y avoir des difficultés? Des gens se sont plaints qu'ils avaient de la difficulté à avoir accès aux gestionnaires de cas.

Mme Pham : Avec l'arrivée de la nouvelle Charte des anciens combattants, la question que vous soulevez a été mise à l'étude ainsi que celle de la prestation des services. On se soucie de la qualité des services offerts à la clientèle et des différents besoins qu'elle exige.

On doit s'assurer de revoir combien de clients un gestionnaire de cas peut suivre afin d'être en mesure de répondre aux diverses demandes qui varient aussi en intensité.

Le sénateur Pépin : Quels sont les trois principaux problèmes auxquels doit faire face un gestionnaire de cas? Quels sont les trois principaux problèmes qui nécessitent le plus votre attention?

Mme Pham : En ce qui a trait au travail sur le terrain?

Le sénateur Pépin : Oui.

Ms. Pham: It all depends on the types of clients. Case managers tell us that one of the challenges for them and for the clients is the transition to civilian life. They must take time to help each person and consider all the various facets that make up the person.

Senator Pépin: Given how long that task takes, do you perhaps have too many clients for each manager? Should there be more managers to facilitate the process?

[English]

It seems that maybe those people are overworked. Do you believe you need more people to help?

Ms. Richards-Sole: I think that most people in any kind of government or industry would agree with receiving new resources. We serve clients in the best possible fashion we can. Additional resources are always welcome.

In addition to what Ms. Pham was saying about time, another challenge is when the veteran returns to Canada from service. There is a transition period where it is difficult for the individual to think about the future. They are simply dealing with their present situation. Even if we had all the staff in the world, we have to guide the person through the process and assist that person in making a successful transition.

Resources are an aid. However, I think the Dr. Richardson could speak to the fact that time is an issue for clients to process the transition themselves.

The Chair: Dr. Richardson, would you like to comment on that question?

Dr. Richardson: I agree that the transition for many individuals from serving in the forces to civilian life, especially if they are suffering with mental health problems, will be a challenge. It takes time, not only to adapt, but treatment is also time consuming.

Senator Dallaire: We know what you say has been the case. People have been falling through the cracks between DND and VAC for nearly 15 years. Who does research to try to build the bridge to facilitate that capability? Who ensures you put assets forward?

We often hear from veterans that they seem to always have to beg for information versus it flowing to them on a continual basis. They feel someone owns their case. It is also part of the psychological issue.

Dr. Richardson: You raise a good point. I am not aware of anyone doing that type of research. On both the veterans and civilian sides of the equation, it is an issue of identifying that you have a problem and then accessing services. The challenges, especially when you are depressed or have anxiety, are how you come forward to ask for those services and who is there to support you to obtain the services you need.

Mme Pham : Tout dépend du type de clientèle. Les gestionnaires de cas nous rapportent qu'un des défis pour eux et pour la clientèle se situe au niveau de la transition vers la vie civile. Il faut prendre le temps d'aider chaque personne et prendre en considération les différentes facettes qui les caractérisent.

Le sénateur Pépin : Étant donné tout le temps que cette tâche exige, vous avez peut-être trop de clients pour chaque gestionnaire? Faudrait-il plus de gestionnaires pour faciliter le processus?

[Traduction]

Il se pourrait que ces personnes soient surchargées. Croyez-vous qu'il vous faut plus de ressources?

Mme Richards-Sole : Je crois que la plupart des gens au gouvernement ou dans l'industrie voudraient obtenir plus de ressources. Nous servons les clients le mieux possible. Des ressources additionnelles sont toujours les bienvenues.

En complément de ce que Mme Pham a dit à propos du temps, une autre difficulté, c'est lorsque l'ancien combattant revient au Canada après avoir été en service. Il y a une période de transition au cours de laquelle il est difficile pour la personne de penser à l'avenir. Elle est tout simplement en train de faire face à la situation présente. Même si nous avions tout le personnel du monde, il nous faut guider la personne tout au long du processus et l'aider à faire la transition.

Les ressources aident. Cependant, je crois que Dr Richardson pourrait vous parler du fait que le temps est un élément important pour les clients dans le processus de transition.

Le président : Docteur Richardson, voulez-vous intervenir à ce sujet?

Dr Richardson : Je suis d'avis que pour bon nombre de militaires, surtout s'ils souffrent de problèmes de santé mentale, la transition entre leur service dans les Forces armées et la vie civile sera difficile. Il faut du temps, non seulement pour s'adapter, mais également pour suivre des traitements.

Le sénateur Dallaire : Nous savons que ce que vous dites correspond à la réalité. Des gens ont été laissés pour compte et par le MDN et par ACC depuis près de 15 ans. Qui fait de la recherche pour tenter de régler ce problème? Qui veille à ce que l'on fournisse des ressources?

Nous entendons souvent des anciens combattants dire qu'il semble qu'ils doivent toujours supplier pour obtenir des renseignements, qu'ils n'en reçoivent pas de façon continue. Ils ont l'impression que leur cas appartient à quelqu'un. Cela fait également partie de la question psychologique.

Dr Richardson : Vous soulevez un bon point. Je ne sais pas si quelqu'un fait ce type de recherche. Tant du côté des anciens combattants que de celui des civils, il s'agit de la question de déterminer qu'on a un problème et ensuite d'accéder aux services. Le problème, surtout lorsque la personne est déprimée ou inquiète, c'est de savoir comment demander ces services et qui est là pour aider la personne à obtenir les services dont elle a besoin.

[Translation]

Ms. Pham : I am not aware of the studies conducted by Dr. Richardson. But I can confirm that, in the field, the Department of Veterans Affairs is making a considerable effort, on an operational level, to be more proactive with all the clients who are getting ready to enter civilian life. Before military personnel is discharged from the Canadian Forces, we are there working with the case managers from the Department of National Defence. We participate in the transition interviews before the release to make sure the clients know about Veterans Affairs Canada. We also participate in various symposiums, through partnerships and presentations, to make sure those people know what services we offer. After the clients' discharge and the transition interview, we do a follow-up to present the programs and services we offer. When the person goes back to civilian life, we also do a follow-up to ensure their needs can be addressed.

[English]

Ms. Richards-Sole : I want to add that there have been recent developments in the Kingston area. The Royal Military College, Queen's University, hospitals, some facets of Veterans Affairs and the military are establishing what will be called the military health initiative. It will study some of the issues Senator Dallaire addressed with regard to the gaps in veterans health care and various issues pertaining to the family and client. This arose from a military planning day initiated last fall in Kingston at the base.

Senator Meighen : The presence of a spouse from clinical and other perspectives is helpful in the rehabilitation process. We have heard evidence that for various reasons, it is not always easy to obtain the participation of the spouse. Has your thinking or actions in this regard changed in an effort to ensure that both partners are involved? You may not even know the spouse's address or that their spouse will see you. Is there anything you have done or can do in this regard?

Ms. Richards-Sole : In that particular case, Senator Meighen, we have to respect the client's wishes. We have to look at each individual situation on a case-by-case basis.

Senator Meighen : That is always the problem.

Ms. Richards-Sole : It is a problem and it is also part of the solution in allowing clients to look at their individual situation. This is where case managers come into play. A blanket approach does not apply to every client; case managers look at the situation.

In some cases, clients do not want their spouses involved. In some cases, spouses prefer some distance because of their need to deal with their particular situations or family situations. On the other hand, there are situations where families want to be totally involved.

[Français]

Mme Pham : Je ne suis pas au courant des études menées par le Dr Richardson. Toutefois, je puis vous affirmer que sur le terrain, au niveau des opérations, un effort considérable est déployé de la part du ministère des Anciens combattants pour être plus proactif avec toute notre clientèle qui se prépare à la transition vers la vie civile. Avant que les militaires soient libérés des Forces canadiennes, nous sommes présents et travaillons avec les gestionnaires de cas du ministère de la Défense nationale. Nous participons aux entrevues de transition avant la libération pour nous assurer que la clientèle connaît Anciens combattants Canada. Nous participons aussi à différents symposiums, dans le cadre de partenariats et de présentations, pour nous assurer que ces personnes connaissent les services que nous offrons. Suite à la libération de la clientèle et à l'entrevue de transition, nous effectuons un suivi dans le cadre duquel nous présentons les programmes et les services offerts. Lorsque la personne retourne à la vie civile, nous faisons aussi un suivi pour nous assurer que ses besoins puissent être adressés.

[Traduction]

Mme Richards-Sole : Je veux ajouter qu'il y a eu de récents développements dans la région de Kingston. Le Collège militaire royal du Canada, l'Université Queen's, des hôpitaux, certains secteurs d'Anciens Combattants Canada et les militaires ont créé ce qu'on appellera l'initiative sur la santé des militaires. Je vais examiner certaines questions que le sénateur Dallaire a soulevées en ce qui concerne les lacunes dans les soins de santé pour les anciens combattants et des questions variées au sujet de la famille et des clients. Cela découle de la journée de planification militaire lancée l'automne dernier à la base de Kingston.

Le sénateur Meighen : Du point de vue clinique et à d'autres points de vue, la présence d'un conjoint est utile dans le processus de réadaptation. Nous avons entendu des témoignages selon lesquels, pour différentes raisons, il n'est pas toujours facile de faire participer le conjoint. Avez-vous changé votre façon de penser ou vos actions à cet égard pour vous assurer que les deux partenaires participent au processus? Vous ne connaissez peut-être même pas l'adresse des partenaires, ou vous ne savez peut-être pas s'ils viendront vous voir. Y a-t-il quelque chose que vous avez fait ou que vous pouvez faire à cet égard?

Mme Richards-Sole : Dans ce cas en particulier, sénateur Meighen, nous devons respecter la volonté du client. Nous devons évaluer la situation des gens au cas par cas.

Le sénateur Meighen : C'est toujours cela le problème.

Mme Richards-Sole : C'est un problème et cela fait également partie de la solution de permettre aux clients d'évaluer leur propre situation. C'est à ce moment-là que les gestionnaires de cas interviennent. Une approche générale ne convient pas à tous les clients; les gestionnaires de cas évaluent la situation.

Dans certains cas, les clients ne veulent pas que leur partenaire participe. Dans certains cas, des partenaires préfèrent garder une certaine distance, car ils doivent s'occuper d'eux-mêmes ou de situations familiales. Dans d'autres cas, les familles veulent faire complètement partie du processus.

Case managers look at each situation and, as necessary, provide individual counselling. The case manager can meet with the family member as long as he or she does not divulge particular confidences unless the client agrees. At the same time, we can refer the family member to resources like the family peer support coordinators, et cetera.

The approach is individualized because each situation is different. We deal with estranged families, families of second marriages and mixed families. Each situation must be addressed individually.

[Translation]

Ms. Pham: We invite families to get involved right through the transition process. Our philosophy is to consider all aspects of the person throughout the case management process. Family is at the core of the interventions. Under the New Veterans Charter, we work medically, psychosocially and professionally. Family is really at the core of the psychosocial aspect. Spousal and parental roles are very important.

We have been successful across the country. As my colleague pointed out, in some cases, in the beginning, the person is not always open to what is being offered. The case manager's role is to work on getting the family involved. In a number of cases, success was achieved at the psychosocial level when the spouses were also able to benefit from the new charter programs.

[English]

Senator Meighen: Do not take it this as a criticism, but is your work largely reactive instead of proactive in the sense that you deal with the people who come to see you. I ask because one of the problems that has come before us, and which we are not sure how to solve, the service members — and it particularly pertained to the reservists, but not necessarily — go back that to their communities, which often are not London, Montreal or Kingston. They must go to you.

Do you have any mechanism to get in touch with those people and deal with them if they are having problems, or do you have to wait for them to wave their hand?

Ms. Richards-Sole: We try to be as proactive as possible. We cannot seek out clients. It would be ideal if we could put up a banner and ask them to come, but we do not do that. We do linkages with the various organizations within the community, such as our legions, as Ms. Pham mentioned earlier. We also do presentations to the various reserve units on a regular basis. We go out into the community to do those presentations, so that the message gets out and the clients are made aware of the services available to them.

We also link with the operational stress injury groups, and again the linkages with the IPSC increase our potential for outreach in the community. We have recently taken an initiative

Les gestionnaires de cas évaluent chaque situation et, si nécessaire, offrent du counselling individuel. Le gestionnaire de cas peut rencontrer le membre de la famille pourvu qu'il ne divulgue pas des renseignements confidentiels sans avoir obtenu l'accord du client. En même temps, nous pouvons diriger le membre de la famille vers des ressources, comme les coordonnateurs du soutien par les pairs pour les familles.

L'approche est personnalisée, car chaque situation est différente. Nous travaillons avec des familles séparées, des familles formées par une deuxième union et des familles mixtes. Chaque situation doit être évaluée séparément.

[Français]

Mme Pham : Dès le processus de transition, la famille est invitée à s'impliquer. Notre philosophie consiste à considérer la personne sous tous ses aspects, et ce, tout au long du processus de gestion de cas. La famille est au centre des interventions. Avec la nouvelle Charte des anciens combattants, on travaille aux niveaux médical, psychosocial et professionnel. La famille est vraiment au centre de l'aspect psychosocial. Les rôles conjugaux et parentaux sont très importants.

Nous avons connu du succès à travers le pays. Comme ma collègue l'a indiqué, dans certains dossiers le militaire, au début, n'est pas toujours ouvert à ce qui s'offre à lui. Le rôle du gestionnaire de cas est de travailler pour impliquer la famille. La réussite dans plusieurs cas s'est révélée sur le plan psychosocial alors que les conjoints ont également pu bénéficier des avantages du programme de la nouvelle charte.

[Traduction]

Le sénateur Meighen : Ne le prenez pas comme une critique, mais votre travail n'est-il pas en grande partie passif plutôt que proactif, en ce sens que vous travaillez avec des personnes qui viennent vous voir? Je vous pose la question, car l'un des problèmes auxquels nous sommes confrontés, et nous ne sommes pas sûrs de savoir comment le régler, c'est que les militaires — et cela concerne les réservistes en particulier, mais pas uniquement —, retournent dans leur collectivité, qui souvent n'est pas London, Montréal ou Kingston. Ils doivent aller vous voir.

Avez-vous des mécanismes pour rester en contact avec ces personnes et travailler avec elles si elles ont des problèmes, ou vous faut-il attendre qu'elles vous donnent signe de vie?

Mme Richards-Sole : Nous essayons d'être aussi proactifs que possible. Nous ne pouvons pas aller à la recherche des clients. L'idéal serait de pouvoir installer une bannière et de leur demander de venir, mais nous ne faisons pas ce genre de choses. Au sein de la collectivité, nous tissons des liens avec divers organismes, tels que nos légions, comme Mme Pham l'a dit plus tôt. Régulièrement, nous faisons aussi des présentations pour les différentes unités de la réserve. Pour ce faire, nous nous rendons dans les collectivités, de façon à ce que le message soit livré et que les clients soient mis au courant des services qui leur sont offerts.

Nous entrons aussi en contact avec les groupes qui s'occupent des blessures de stress opérationnel et, encore une fois, nos liens avec le CISP augmentent notre potentiel d'extension des services

with homelessness where we sent out much of our documentation information about our programs to food banks, homeless shelters and soup kitchens, so we could reach out and possibly link up with individuals who might be able to access our services.

Senator Meighen: What about the police?

Ms. Richards-Solc: The police, as well, yes.

Senator Meighen: The police are aware that you exist? If they pick up someone who is obviously distressed, they would know how to put that person in touch with you?

Ms. Richards-Solc: Yes.

You referred to the centres. However, as Ms. Pham and I both experience within our communities, linkages are important in urban settings, but perhaps even more so in rural settings. Therefore, we try to get out and help make the VAC name known so that, if someone has a question, he or she can come forward.

Senator Meighen: I was struck a few years ago, when we visited a clinic in Calgary and saw it was in a shopping centre. Are most of the clinics we are talking about in or part of hospitals or are they located elsewhere?

Dr. Richardson: I think the majority are located within a hospital network. Parkwood is within a hospital, for instance. Some of them might be in an extension, but I think the one in Calgary and the one in Quebec City are the two located completely off site.

I also want to add a comment on how we can be more proactive. We try to publish in journals, for example, to give Canadian physicians general information on the effects of trauma on military personnel for them to sensitize themselves. In that way, if they have patients, they can ask whether they have ever served in the military or been deployed.

If those patients have difficulties, it would open the door that there is treatment available from the family physician side. We try to publish and provide information, so they can contact Veterans Affairs. If they are in the reserve, they can contact the Department of National Defence or they can contact the OSI as well.

The Chair: Dr. Richardson, would you expand on the question that Senator Meighen asked about spousal involvement and the extent to which you can bring that about given all of the difficulties that are involved?

dans la collectivité. Récemment, nous avons créé un programme pour les sans-abri. Nous avons envoyé la majeure partie de la documentation qui se rapporte à nos programmes à des banques alimentaires, des refuges pour sans-abri, des soupes populaires, pour pouvoir inviter et peut-être même entrer en contact avec des personnes qui pourraient avoir accès à nos services.

Le sénateur Meighen : Et la police?

Mme Richards-Solc : Et la police aussi, oui.

Le sénateur Meighen : La police sait-elle que vous existez? Si les policiers arrêtent quelqu'un qui est manifestement en détresse, sauraient-ils quoi faire pour que cette personne soit mise en contact avec vous?

Mme Richards-Solc : Oui.

Vous avez parlé des centres. Cependant, comme Mme Pham et moi avons pu en faire l'expérience au sein de nos collectivités, les liens sont importants en milieu urbain, mais peut-être doublement important en milieu rural. En l'occurrence, nous essayons d'être visibles et de faire connaître le ministère des Anciens Combattants pour que, si une personne a des questions, elle puisse venir nous voir.

Le sénateur Meighen : Il y a quelques années, quand nous avons visité une clinique de Calgary, j'ai été surpris de constater qu'elle se trouvait dans un centre commercial. La plupart des cliniques dont nous parlons sont-elles situées dans les hôpitaux, ou sont-elles installées ailleurs?

Dr Richardson : Je crois que la majorité se trouve dans le réseau hospitalier. Parkwood, par exemple, est dans un hôpital. Certaines cliniques pourraient être situées dans un autre bâtiment, mais je pense que celles de Calgary et de Québec sont les deux seules qui se trouvent complètement à l'extérieur des sites.

Je voudrais aussi ajouter un commentaire au sujet des mesures que nous pouvons prendre pour être plus proactifs. Nous essayons de publier des renseignements dans les revues médicales, par exemple, pour fournir aux médecins canadiens de l'information générale sur les effets des traumatismes sur le personnel militaire. L'objectif est de les sensibiliser. Ainsi, quand ils reçoivent des patients, ils peuvent leur demander s'ils ont déjà servi dans les forces armées ou s'ils ont été déployés.

Si ces patients éprouvent des difficultés, cela leur ouvrirait une porte, et ils sauraient qu'ils pourraient recevoir des soins auprès de leur médecin de famille. Nous essayons de fournir et de publier des renseignements pour qu'ils puissent contacter le ministère des Anciens Combattants. S'il s'agit de réservistes, ceux-ci peuvent contacter le ministère de la Défense nationale ou les centres qui s'occupent des traumatismes de stress opérationnel aussi.

Le président : Docteur Richardson, pourriez-vous parler davantage de la question que le sénateur Meighen a posée au sujet du rôle du conjoint et des mesures que vous pouvez prendre en ce sens, compte tenu de toutes les difficultés que cela comporte?

Dr. Richardson: We try to give information to general physicians or family physicians, although not everyone in Canada has a family doctor. However, we let them know that the effects of trauma affect both the individual and the family.

I do take the point that family involvement is critical in the treatment process. Therefore, on the clinical side, when we are interviewing the patient, we try to get his or her spouse, mother, father or significant other. We get information from them and get them involved in the treatment because they can be very influential. If we are making treatment recommendations, we can get buy in from the family.

The Chair: We heard a reason why the Calgary clinic was in a shopping centre. The main reason, if I recall correctly, is that there was less inhibition for the members to go there, because they were not seen to be going through “that door” at the base; they could go to this place almost incognito.

Is that a factor with the location of any of the clinics you were talking about? You mentioned a couple of them were off the premises, in effect.

Dr. Richardson: I think a stigma has an impact for mental illness in general, and the location might have an impact. It has not been studied whether the treatment outcomes are better at a clinic, a mall or in a hospital setting.

For example, I have many patients who will not go near a mall, especially during any holidays, because of the traffic, the parking and the number of people. They might actually find going to a treatment centre in a hospital more calming.

It could work both ways, but I can see how a clinic set within a mental health facility could stigmatize some individuals.

The Chair: You are right, doctor. Thank you. “Stigma” was the word I was thinking of, not “trauma.” Do the other witnesses care to comment on that?

Ms. Pham: I think Dr. Richardson answered the question quite well.

Senator Plett: Since I am here for my first time, some of these questions might not be as relevant to the other members as they might be to me; they might know the answers to these questions.

Clearly, you are doing some fairly specialized work. What qualifications are required to become a case worker? What training is there and what is involved in becoming a case worker?

Dr. Richardson: Nous essayons de renseigner les médecins généralistes et les médecins de famille, même si certains Canadiens n'ont pas de médecin de famille. Cependant, nous informons les médecins du fait que les traumatismes ont des répercussions tant pour le client que pour sa famille.

Je suis conscient du fait que pendant le traitement, la participation de la famille est essentielle. En l'occurrence, du point de vue clinique, quand nous rencontrons un patient, nous essayons de le faire en présence du conjoint, de la mère, du père ou d'un autre proche. Ces personnes nous fournissent des renseignements. Nous leur donnons un rôle à jouer au cours du traitement, parce qu'ils peuvent avoir une grande influence sur le patient. Si nous faisons des recommandations en ce qui concerne le traitement, nous pouvons obtenir l'appui de la famille.

Le président: Nous avons entendu une des raisons pour lesquelles la clinique de Calgary est située dans un centre commercial. Si je me souviens bien, la raison principale, c'est que les membres étaient moins réticents à s'y rendre parce qu'on ne les voyait pas franchir « la fameuse porte » sur la base. Ils pouvaient y aller presque incognito.

En ce qui concerne le choix de l'emplacement de toutes les cliniques dont vous parliez, est-ce un facteur dont vous tenez compte? En fait, vous avez mentionné qu'il y avait deux cliniques à l'extérieur des bases militaires.

Dr. Richardson: Je pense que la stigmatisation a un effet sur la santé mentale en général, et le choix de l'emplacement peut avoir des répercussions. Nous n'avons pas fait d'études pour savoir si l'emplacement — qu'il s'agisse d'une clinique, d'un centre commercial ou d'un hôpital — a une incidence positive sur le traitement.

Par exemple, j'ai de nombreux patients qui ne veulent même pas se trouver près d'un centre commercial, particulièrement durant la période des vacances, en raison de la circulation, du stationnement et du nombre de personnes. En fait, il se pourrait qu'ils trouvent qu'aller dans un centre de soins dans un hôpital est moins stressant.

Il y a des pour et des contre de part et d'autre, mais je comprends qu'il est possible que certaines personnes se sentent stigmatisées par le fait qu'une clinique se trouve dans un centre de santé mentale.

Le président: Vous avez raison, docteur. Merci. Le mot auquel je pensais était « stigmatisation » et non « traumatisme ». Les autres témoins ont-ils des commentaires à ce sujet?

Mme Pham: Je pense que le Dr Richardson a très bien répondu à la question.

Le sénateur Plett: Puisque c'est ma première présence ici, certaines de ces questions pourraient ne pas être aussi importantes pour mes collègues qu'elles le sont pour moi. Ils en connaissent peut-être déjà la réponse.

Vous faites un travail assez spécialisé, c'est évident. Quelles compétences sont requises pour devenir un agent chargé du traitement de cas? Que doit-on faire et quelle formation doit-on suivre pour devenir un agent chargé du traitement de cas?

Ms. Pham: Do you mean a case manager?

Senator Plett: Yes, the case manager, I am sorry.

[Translation]

Ms. Pham: As you know, the case managers involved in the transition from the old charter to the new one, which took place in 2006, have a variety of experiences in case management. We are increasingly looking for employees who are specialized in case management. So we have many social workers and people with basic training in psychology. We have some health professionals too, such as nurses who are case managers as well. There are also people who have experience with the department and who have developed ways of working with the clients.

[English]

Senator Plett: Who supervises the case managers, and how closely are they supervised?

Ms. Richards-Solc: The client service team manager would be the supervisor and they are supervised quite closely. There are a number of checks and balances within the system, as well. If an individual needs greater assistance, we have, as Ms. Pham referred to earlier, various specialties and rehabilitation officers. We have mental health assistants. We have standards-in-training assistants and then we can go nationally as well for assistants.

Something that has been developed recently is the clinical care manager, and these are individuals within the community that we are able to contract on an individual basis. If one of our case managers is working with an individual who perhaps needs more assistance in reaching some desired outcomes, then we can contract them for a period of time and the case manager works closely with that individual. They are the supervising body of the clinical care manager as well as the rest of the team. We have physicians, nurses and occupational therapists on team. They have a lot of resources at their disposal should they need to reach out and most of them do reach out. It is an interdisciplinary approach.

Senator Plett: My last question concerns the client. What qualifies someone to become a client? Is it the case that a veteran simply believes he or she needs help? In such a situation would you automatically you accept the veteran, or does he or she have to be under a certain level of stress? Also, would the spouse of a veteran qualify to become a client?

[Translation]

Ms. Pham: We are talking about the New Veterans Charter specifically, which means that personnel who have left the Canadian Forces are our client base. It is client-oriented. So the change with the New Veterans Charter is really focused on the clients' needs in order to facilitate their integration into civilian society.

Mme Pham : Voulez-vous dire un gestionnaire de cas?

Le sénateur Plett : Oui, un gestionnaire de cas, je suis désolé.

[Français]

Mme Pham : Comme vous le savez, les gestionnaires de cas, au niveau de la transition de l'ancienne charte vers la nouvelle, qui s'est faite en 2006, ont différents bagages avec eux en termes de gestion de cas. Nous recherchons de plus en plus des employés qui ont une spécialisation en gestion de cas. Nous avons donc beaucoup de travailleurs sociaux ainsi que des gens avec une formation de base en psychologie. Nous avons également certains professionnels de la santé, des infirmiers ou des infirmières qui sont aussi des gestionnaires de cas. Nous avons aussi des gens qui ont de l'expérience avec le ministère et qui ont développé des approches de travail avec la clientèle.

[Traduction]

Le sénateur Plett : Qui supervise les gestionnaires de cas? Font-ils l'objet d'une étroite supervision?

Mme Richards-Solc : Le superviseur, ce serait le gestionnaire de l'équipe de services aux clients. La supervision est assez étroite. Le système comporte aussi un certain nombre de freins et contrepoids. Comme Mme Pham l'a dit plus tôt, si une personne a besoin de plus d'aide, nous avons des agents de réadaptation et d'autres spécialistes. Nous avons des assistants en santé mentale. Nous avons des assistants qui s'occupent des normes de formation. Ensuite, nous pouvons aussi avoir des assistants à l'échelle nationale.

Nous avons récemment créé un poste de gestionnaire de soins cliniques. Ce sont des personnes de la collectivité que nous pouvons engager à forfait. Si un de nos gestionnaires de cas travaille avec une personne qui a peut-être besoin d'une aide supplémentaire pour atteindre les résultats escomptés, nous pouvons alors engager à forfait un gestionnaire de soins cliniques pour une période déterminée, et le gestionnaire de cas travaille en étroite collaboration avec lui. Le gestionnaire de cas supervise le gestionnaire de soins cliniques de même que le reste de l'équipe. Des médecins, des infirmières, et des ergothérapeutes font partie de l'équipe. Ils ont beaucoup de ressources à leur disposition pour l'extension des services, si nécessaire, et la plupart d'entre eux s'en servent. C'est une approche interdisciplinaire.

Le sénateur Plett : Ma dernière question porte sur le client. Quels sont les critères d'admissibilité d'un client? Est-ce seulement le fait que l'ancien combattant croit qu'il a besoin d'aide? Dans un tel cas, la demande est-elle acceptée automatiquement? La personne doit-elle avoir été soumise à un certain niveau de stress? Aussi, la conjointe du client est-elle admissible à devenir une cliente?

[Français]

Mme Pham : Nous parlons spécifiquement de la nouvelle Charte des anciens combattants, donc les militaires qui ont quitté les Forces canadiennes sont notre clientèle. C'est axé sur le besoin des clients. Donc, le virage avec la nouvelle Charte des anciens combattants est vraiment axé sur leurs besoins afin de faciliter leur intégration dans la vie civile.

And to answer your question about families, the spouses of veterans also have access to the new charter programs, and so do the children. The new charter is not just based on strict criteria, but it addresses the clients' needs more and more.

[English]

Senator Plett: In plain words, under the new charter, if someone believes that he or she needs help you would pretty much accept that person.

[Translation]

Ms. Pham: All the clients who show up. Under the new charter, our client base is certainly Canadian Forces veterans. We meet and assess all clients with needs to see how Veterans Affairs Canada could help them through our services, and also help them to access services in the community, if necessary.

Senator Nolin: I would first like to welcome our witnesses. Thank you for accepting our invitation.

I would like to go a bit further with what Dr. Richardson said about being proactive, for example, in terms of informing the medical community of the types of syndromes that affect the Canadian military community specifically.

On a number of occasions, you have expanded on the topic of transition to civilian life, but civilian life for those individuals is also having a job. So could you tell me what you do for employers, wherever they may be in Canada, to demystify those syndromes that we hear so much about and that affect some of our military when they come back home?

Canadians are always very proud of their military when they are abroad, but when they come back, there is some sort of void, especially from employers who do not want problems, but productivity.

So what do you do to help integrate your clients appropriately into the job market?

Ms. Pham: As part of the rehabilitation program, we have a component for vocational rehabilitation that, just like you say, makes for a smooth transition into the job market.

So, for a client who perhaps has functional limitations and who has to enter the job market, we work with a national provider in vocational rehabilitation who walks the client through the transition to the new employer, so who works with the client, but also works with the employer in the workplace. The client can have access to this component.

We also have the Career Transition Services, formerly known as the Job Placement Program. We work with a national provider who helps clients who do not necessarily have limitations, but who want to find a job suited to their abilities. This provider has

Et pour répondre à votre question concernant les familles, les conjoints et les conjointes des anciens combattants ont aussi accès aux programmes de la nouvelle charte, ainsi que les enfants. La nouvelle charte n'est pas simplement basée sur des critères fermés, mais elle vise de plus en plus les besoins de la clientèle.

[Traduction]

Le sénateur Plett : En d'autres termes, cela signifie que dans le cadre de la nouvelle charte, si une personne croit qu'elle a besoin d'aide, vous allez probablement accéder à sa demande.

[Français]

Mme Pham : Tous les clients qui se présentent. C'est sûr que notre clientèle concerne les anciens combattants des Forces canadiennes par rapport à la nouvelle charte. Nous rencontrons et évaluons tous les clients ayant des besoins pour voir comment Anciens combattants Canada pourrait leur venir en aide, à travers nos services, et aussi les aider à accéder aux services dans la communauté, si nécessaire.

Le sénateur Nolin : Je voudrais premièrement souhaiter la bienvenue à nos témoins. Je vous remercie d'avoir accepté notre invitation.

J'aimerais explorer un peu plus avant ce que le Dr Richardson a mentionné à propos de la proactivité, par exemple, informer la communauté médicale de la nature des syndromes propres à la communauté militaire canadienne.

Vous avez, à plusieurs reprises, développé sur le thème de la transition vers la vie civile, mais la vie civile de ces individus, c'est aussi un travail. Je voudrais donc savoir ce que vous faites pour démystifier, auprès des employeurs, où qu'ils soient au Canada, ces fameux syndromes affectant certains de nos militaires de retour chez nous.

Les Canadiens sont toujours très fiers de leurs militaires lorsqu'ils sont à l'étranger, mais lorsqu'ils reviennent, on ressent une espèce de vide et surtout de la part des employeurs qui ne veulent pas de problèmes, mais de la productivité.

Alors, que faites-vous pour aider vos clients à s'intégrer adéquatement dans le marché du travail?

Mme Pham : Dans le cadre du programme de réadaptation, nous avons un volet de réadaptation professionnelle qui, justement, comme vous le dites, assure une intégration harmonieuse dans le marché du travail.

Donc, pour un client qui a peut-être des limitations fonctionnelles et qui doit accéder au marché du travail, nous travaillons avec un fournisseur national en réadaptation professionnelle qui accompagne le client vers cette transition avec le nouvel employeur, donc qui travaille avec le client, mais qui travaille aussi avec l'employeur en milieu de travail. Ce volet peut être offert au client.

Nous avons aussi le Programme de transition de carrière, anciennement connu sous le nom de Programme d'aide au placement. Nous travaillons avec un fournisseur national qui aide les clients qui n'ont pas nécessairement de limitation, mais qui

an employer data bank and will also stay with the client through their job search. In addition, the provider will also inform employers of the potential that military personnel have.

We also have providers who are interested in hiring people who leave the military forces. So, whether in the rehabilitation program or the career transition program, we work with those providers to foster employment and integration.

Senator Nolin: You mentioned employers who are interested in hiring veterans, but I am assuming that most Canadian employers do not belong to this group, unfortunately. Is that right?

[English]

Ms. Richards-Solc: We have received documentation from employers seeking members of the forces or veterans to be in their employ because they realize the value in employing a person from the Canadian Forces.

Senator Nolin: Employers are in need of employees, yet, they may have concerns about hiring a former employee of the forces. What are you doing with employers across the country to prepare them to be proud to employ former military personnel? Are you knocking on doors to tell employers that soon we will have men and women who have served Afghanistan who will return and be looking for new careers?

[Translation]

Ms. Pham: As part of the rehabilitation program, the national provider CanVet is in charge of the professional component, and one of the provider's duties is to integrate our military as smoothly as possible into the job market.

Senator Nolin: What do they do? What are the clauses in their contract? Could you give me an example of how they would go about getting Bombardier, let's say, to hire someone coming out of Canadian Forces?

Ms. Pham: I do not have the details of the national provider's mandate, but we were able to see the providers in action helping clients find an employer.

Senator Nolin: A specific one.

Ms. Pham: Yes, a specific one.

Senator Nolin: What I have a problem with is that there is a lot of mystery surrounding the various syndromes that military personnel suffer from. I would not want that and I hope we are doing everything we can to eliminate the false perceptions, prejudices, and misconceptions that employers may have about the effectiveness of an employee who comes from the armed forces. That is what I want to find out. In my opinion, that is part of your responsibility. To me, it is fundamental.

veulent trouver un emploi adapté à leurs capacités. Ce fournisseur dispose d'une banque d'employeurs et il va aussi accompagner le client dans sa recherche d'emploi. Il va aussi informer les employeurs du potentiel de la population militaire.

Nous avons aussi des fournisseurs qui ont un intérêt à engager des gens qui sortent des forces militaires. Donc, que ce soit dans le programme de réadaptation ou le programme de transition de carrière, nous travaillons avec ces fournisseurs pour favoriser l'embauche et l'intégration.

Le sénateur Nolin : Vous nous avez mentionné les employeurs qui ont un intérêt à engager des anciens combattants, mais ce n'est pas la majorité des employeurs canadiens qui sont dans ce groupe, je présume? Malheureusement.

[Traduction]

Mme Richards-Solc : Nous avons reçu de la documentation de la part d'employeurs qui cherchent à engager des membres des forces ou des anciens combattants parce qu'ils ont conscience de la valeur associée au fait d'employer quelqu'un issu des Forces canadiennes.

Le sénateur Nolin : Les employeurs ont besoin d'employés. Toutefois, ils peuvent avoir des réticences à engager un ancien employé des forces. Quels moyens prenez-vous pour préparer les employeurs de partout au pays à engager d'anciens militaires et à en être fiers? Cognez-vous aux portes pour dire aux employeurs que sous peu, des hommes et des femmes qui ont servi en Afghanistan reviendront et se chercheront un emploi?

[Français]

Mme Pham : Dans le cadre du programme de réadaptation, le volet professionnel a été octroyé à un fournisseur national, CanVet, et c'est l'un des rôles de ce fournisseur d'aider nos militaires à intégrer le plus facilement possible le marché du travail.

Le sénateur Nolin : Qu'est-ce qu'ils font? Quelles sont les clauses de leur contrat? Donnez-moi un exemple de ce qu'ils font auprès, disons, de Bombardier pour que celui-ci engage quelqu'un qui sort des Forces canadiennes?

Mme Pham : Je n'ai pas le détail du mandat du fournisseur national, mais au niveau du terrain, nous avons pu voir les fournisseurs accompagner des clients vers un employeur.

Le sénateur Nolin : Spécifique.

Mme Pham : Oui, spécifique.

Le sénateur Nolin : Mon problème est qu'il y a beaucoup de mystère associé entre autres aux divers syndromes qu'on retrouve chez les militaires. Je ne voudrais pas et j'espère qu'on fait tout pour éliminer les fausses perceptions, les préjugés, les conceptions erronées que les employeurs peuvent avoir sur l'efficacité d'un employé parce qu'il vient des forces armées. Voilà ce que je veux savoir. D'après moi, cela fait partie de votre responsabilité. Pour moi, c'est fondamental.

[English]

Dr. Richardson: This is an important point that involves general education to change the stigma of mental illness. Just because someone served in the military, or may come back with a stress injury, the general myth may be that a veteran is like an angry young man.

Senator Nolin: That is it, exactly.

Dr. Richardson: Do you want that person in your workforce? Clinicians work with return-to-work groups from corporations. That is at an individual level as opposed to a national level, which is done through professional associations. For example, it is done for general mental health. At the national centre for OSI, we are developing partnerships with professional organizations so that when they do psycho-education or information to the public, it also includes the special needs of veterans. We are embarking on that at the national level.

The Chair: Senators will recall asking me, and I complied, to write a letter to the Canadian Council of Chief Executives to inquire about their policy in this regard. We have received a response, which I have asked the clerk to copy and circulate to all.

Senator Dallaire: CanVet Vocational Rehabilitation Services, CanVet VR Services, and the whole process of obtaining employment for post-release injured personnel, including physical and mental injuries, is a brand new art. It has not been validated but will be validated in the study done by VAC that is due for release in December 2010. It has not proven to be necessarily the most effective tool in creating clarity for their clients and for the industry. There are many questions about whether CanVet is the most effective instrument to do it, in particular on the bilingual side. CanVet does not go to government departments, as we read in Senator Downe's article. It would seem to me that a great tool would be Veterans Affairs Canada making a deal with all other government departments to hire these people; and VAC could even pay for the retraining; but that is another story.

The Chair: That would work provided the potential employees are appropriately qualified.

Senator Dallaire: You train them to qualify them. You do not take a soldier from the infantry and throw him in. You train him to qualify him. Veterans Affairs Canada could do the training and then sell him to other government departments.

[Traduction]

Dr Richardson : C'est un point important qui sous-entend qu'il faut éduquer les gens pour changer leurs préjugés par rapport à la maladie mentale. Ce n'est pas parce qu'une personne a servi au sein des forces armées ou qu'elle peut revenir avec un traumatisme lié au stress opérationnel que cela veut nécessairement dire — comme le veut la croyance populaire — que l'ancien combattant agit comme un jeune homme en colère.

Le sénateur Nolin : C'est cela, exactement.

Dr Richardson : Voulez-vous avoir cette personne au sein de votre personnel? Les cliniciens travaillent avec les groupes accrédités en matière de retour au travail des entreprises. Cela se fait à l'échelle individuelle plutôt qu'à l'échelle nationale, qui est sous la responsabilité des associations professionnelles. Par exemple, c'est ce qui est fait en santé mentale. Au Centre national de TSO, nous mettons sur pied des partenariats avec des organismes professionnels pour que, lorsqu'ils font de la psychoéducation ou qu'ils fournissent des renseignements au public, les besoins spéciaux des anciens combattants soient inclus. Nous avons commencé à faire cela à l'échelle nationale.

Le président : Les sénateurs se rappellent sûrement m'avoir demandé d'écrire une lettre au Conseil canadien des chefs d'entreprise pour connaître leur politique à cet égard, ce que j'ai fait. Nous avons reçu une réponse, et j'ai demandé au greffier d'en faire des copies et de les distribuer à tout le monde.

Le sénateur Dallaire : Les Services de réadaptation professionnelle CanVet et tout le processus qui consiste à trouver, après leur libération, des emplois pour le personnel militaire blessé — y compris les blessures physiques et les blessures mentales —, tout cela est un domaine entièrement nouveau. Cela n'a pas été validé, mais ce le sera dans une étude du ministère des Anciens Combattants qui sera publiée en décembre 2010. Cela ne s'est pas nécessairement avéré être le meilleur moyen pour rendre les choses plus claires pour les clients ou pour l'industrie. CanVet est-il le moyen le plus efficace pour le faire, particulièrement en matière de bilinguisme? Il existe de nombreuses questions à ce sujet. Contrairement à ce qui est écrit dans l'article du sénateur Downe, CanVet ne va pas dans les autres ministères gouvernementaux. Il me semble que si le ministère des Anciens Combattants concluait des ententes relatives à l'embauche de ces personnes avec tous les autres ministères, ce serait un outil formidable. Le ministère des Anciens Combattants pourrait même financer la réadaptation professionnelle, mais c'est une autre histoire.

Le président : Cela pourrait fonctionner, dans la mesure où les employés potentiels ont les compétences requises.

Le sénateur Dallaire : Vous leur donnez de la formation pour qu'ils acquièrent les compétences requises. Il ne s'agit pas de prendre un soldat de l'infanterie et de le lancer dans la mêlée. Vous lui donnez de la formation pour qu'il acquière les compétences requises. Le ministère des Anciens Combattants pourrait même s'occuper de la formation puis promouvoir leur candidature auprès des autres ministères gouvernementaux.

Senator Nolin: My concern is the step before. As Dr. Richardson mentioned, they will work with a specific employer when asked to do so. However, I am afraid the employer will say, no to the idea because of fear of the unknown. An employer who is not aware of the reality might say, no. It will take only a few refusals before your client knocks on your door and says I might have a problem because employers are saying "no."

Committee members will recall the young soldiers we heard from a few weeks ago. It is their testimony that gives me this concern; I do not want to hear the first "no."

[Translation]

What I want is sensitivity. Everyone is proud of them when they are in combat, but when they are back, we forget about them.

Senator Dallaire: That is part of the deal. We must find an answer to that question.

Senator Meighen: It is not the offices that should take care of that.

Senator Nolin: It is the clients.

Senator Dallaire: But it is still the office that deals with the clients, and refers them to experts. So it is their duty to supervise. The expert sells our veterans to the industry. To conclude, I would like to raise the following point.

[English]

We have a program to assist injured individuals and provide retraining. However, the individual is simply not capable of being retrained. The New Veterans Charter will move to training the spouse, who can then take over the duties. However, the spouse is employed at 100 per cent and taking care of the member who has been injured. Where is the logic? What is the delta if the spouse cannot take the training because she is taking care of the injured member? Who is being trained? What is the result? Is there a VIP program for them or are they simply going in circles?

[Translation]

Ms. Pham: If I understood your questions correctly, you are asking whether the spouse has access to professional assistance, what happens if she has other duties and you are also talking about the veterans independence program.

In terms of our programs, clients who are under the New Veterans Charter are not excluded from the charter programs. A client who is under the New Veterans Charter and who demonstrates the need for access to the veterans independence program will have access to both. We have a number of clients

Le sénateur Nolin : Ce qui me préoccupe, c'est l'étape précédente. Comme le Dr Richardson l'a mentionné, ils travaillent avec un employeur précis sur demande. Cependant, je crains que l'employeur refuse par peur de l'inconnu. Un employeur qui ne connaît pas les faits pourrait dire non. Il ne faudra que quelques refus avant que votre client ne revienne vous voir pour dire qu'il pense qu'il a un problème parce que les employeurs lui disent « non ».

Les membres du comité n'ont qu'à se souvenir des jeunes soldats qui sont venus témoigner il y a quelques semaines. Leur témoignage est la source de ma préoccupation. Je ne veux pas entendre le premier « non ».

[Français]

Ce que je veux, c'est la sensibilité. Tout le monde est pour la fierté quand ils sont au combat, mais quand ils reviennent, on les oublie.

Le sénateur Dallaire : Cela fait partie du contrat. C'est la question à laquelle on doit trouver une réponse.

Le sénateur Meighen : Ce ne sont pas les bureaux qui devraient s'en occuper.

Le sénateur Nolin : Ce sont les clients.

Le sénateur Dallaire : Tout de même, c'est le bureau, ce sont eux qui font face à l'individu, qui les réfèrent à l'expert, c'est donc eux qui doivent superviser. C'est l'expert qui fait la vente de nos anciens combattants à l'industrie. Pour terminer, j'aimerais soulever le point suivant.

[Traduction]

Nous avons un programme d'aide et de réadaptation professionnelle pour les personnes blessées. Cependant, il arrive que la personne ne soit pas en mesure de se recycler. La nouvelle Charte des anciens combattants va transférer la formation au conjoint, qui pourra ensuite accepter les responsabilités. Cependant, le conjoint occupe un emploi à temps plein et doit prendre soin de la personne qui a été blessée. Où est la logique? Que fait-on si la conjointe ne peut pas suivre la formation parce qu'elle s'occupe du militaire blessé? Qui forme-t-on? Quel est le résultat? Y a-t-il un Programme d'autonomie des anciens combattants pour elles, ou ne font-elles que tourner en rond?

[Français]

Mme Pham : Si j'ai bien compris vos questions, vous vous demandez si l'assistance professionnelle est accessible à la conjointe, qu'est-ce qui se passe si elle a d'autres fonctions et vous parlez également du programme d'autonomie des anciens combattants.

En ce qui concerne nos programmes, les clients qui sont sous la nouvelle Charte des anciens combattants ne sont pas exclus des programmes de la charte. Un client qui est sous la nouvelle Charte des Anciens combattants qui justifie des besoins pour l'accès à un programme d'autonomie des anciens combattants va avoir accès

who are in a rehabilitation program and also receive services under the veterans independence program.

Senator Dallaire: Excellent.

Ms. Pham: Second, to answer the question about professional assistance, when clients cannot participate in the professional rehabilitation program, we continue to offer them medical and psychosocial services to improve their quality of life. We also offer professional assistance to their spouses.

For families with children, professional assistance also includes daycare services so that the client can participate in treatment sessions or the spouse can participate in a professional assistance program. Those services go together.

Senator Dallaire: So the wife has access to enough services to allow her to have some independence so that, for example, she can have someone take care of the member who is injured at home and needs care, and she is able to go to work. There is a whole range of services available.

Ms. Pham: It is part of the case manager's role to ensure that the needs and objectives are met.

Senator Dallaire: Going back to the case manager, I am aware that you hold information sessions everywhere, you have representatives on the bases, and you even hold information sessions in the militia units. But those information sessions offered to injured soldiers go in one ear and out the other. Nothing important stays with them.

Let me get back to my question that does not only concern veterans in Afghanistan, but also all those before Afghanistan, who are still in the system, are now asking for assistance and stumble upon the new charter. How are you trained to find those individuals? What kind of ongoing training do you get to hone your skills? Is there a formal program in the department to increase your skills?

Finally, how many files do you study individually, including the case of the young militiaman who is in Matane while your office is in Quebec?

Ms. Pham: I want to make sure I answer your question properly. You are asking how we can ensure that the military are aware of the existence of veterans —

Senator Dallaire: Injured military.

Ms. Pham: So we certainly work a lot in partnership with the Department of National Defence. As you said so well, the information has to be presented and repeated regularly at different times in their careers. So now, as soon as they start basic training at the recruit school, presentations are made. Presentations are made before and after deployment. We also work with partners to participate in different presentations or symposiums.

aux deux. Nous avons plusieurs clients qui sont sur un programme de réadaptation et qui reçoivent aussi des services sous le programme d'autonomie des anciens combattants pour les soutenir.

Le sénateur Dallaire : Excellent.

Mme Pham : Dans un deuxième temps, pour répondre à la question concernant l'assistance professionnelle, lorsque le client ne peut pas participer au programme de réadaptation professionnelle, on continue de lui offrir des services de type médical et psychosocial pour améliorer sa qualité de vie. On offre également de l'assistance professionnelle au conjoint ou à la conjointe.

Pour les familles avec des enfants, l'assistance professionnelle offre aussi des services de gardiennage pour que le client puisse participer à des sessions de traitement ou pour que la conjointe puisse participer à un programme d'assistance professionnelle. Ces services sont donc offerts en complémentarité.

Le sénateur Dallaire : Donc l'épouse bénéficie de suffisamment de services pour lui permettre une autonomie, par exemple pour s'assurer que quelqu'un va prendre soin du membre qui est blessé à la maison, qui a besoin de soins et être capable d'aller travailler. Il y a toute une gamme de services offerts.

Mme Pham : Cela fait partie du rôle du gestionnaire de cas d'assurer que les besoins, les objectifs soient atteints.

Le sénateur Dallaire : Pour revenir au gestionnaire de cas, je reconnais que vous donnez des séances d'information partout, vous avez des représentants sur les bases, vous allez même donner des sessions d'information dans les unités de milice. Mais ces séances d'information offertes à des soldats blessés, cela rentre dans une oreille et sort de l'autre. Il n'y a aucune profondeur qui reste.

Je reviens à ma question qui concerne non seulement les anciens combattants en Afghanistan, mais également tous ceux avant l'Afghanistan, qui sont encore dans le système, qui viennent maintenant demander de l'aide et qui tombent sur la nouvelle charte. Comment êtes-vous entraînés pour aller chercher chacun de ces individus? Quel entraînement continuez-vous à suivre pour améliorer vos compétences? Est-ce qu'il y a un programme formel au ministère pour vous donner encore plus de compétences?

Et en dernier lieu, combien de dossiers étudiez-vous individuellement, incluant le jeune milicien qui est à Matane alors que votre bureau est à Québec?

Mme Pham : Je veux m'assurer de bien répondre à votre question. Vous vous demandez comment on peut s'assurer que les militaires connaissent l'existence d'anciens combattants . . .

Le sénateur Dallaire : Les militaires blessés.

Mme Pham : Donc c'est sûr qu'on travaille beaucoup en partenariat avec le ministère de la Défense nationale. Comme vous l'avez si bien dit, l'information doit être dite et répétée régulièrement à différents moments de leur carrière. Donc, présentement, dès qu'ils commencent l'entraînement de base à l'école des recrues, il y a des présentations qui sont faites. Il y a des présentations avant et après le déploiement. On travaille aussi en partenariat pour participer aux différentes présentations ou symposiums.

As an experiment, we had case managers who have recently made presentations to the families of soldiers deployed in Afghanistan so that they are also aware of the programs and services offered to support the military. There is a lot of information, both from the Department of National Defence and from Veterans Affairs Canada.

We have to continue the work in order to keep improving ourselves. Our efforts have to be constant.

In terms of our employees' skills, as my colleague said, our department has used many internal and external partnership resources.

We would also like to offer training based on the employees' needs, not only in programs and services, but also in developing skills to address clients' issues.

Here is a perfect example: in 2007, Ste. Anne's Hospital organized a national symposium on operational stress injuries, which will also be held in 2010. We encourage case managers to participate in the symposium in order to update their skills.

Senator Dallaire: I participated in the 2007 symposium and I will go to the next one in 2010. How many of you went into the field, in Valcartier, to see what the soldiers do in order to understand the real nature of their work and their commitment to military life. Does the department encourage you to experience that?

[English]

The Chair: When you say "the field," Senator Dallaire, do you mean battlefield training?

Senator Dallaire: We took the ammunition industry into the field for a day. They built ammunition, but they never saw it used. You take them into the field on a training day to see the materials being used.

Do you have those sorts of days for the development of your case study people so they know the jargon and atmosphere?

Ms. Richards-Solc: Within the Kingston office, we currently have members who served in the military. They help with the process of understanding. We also do in-services. I believe there was training in Petawawa for case managers to observe. It is a function of being able to spend the time.

Senator Dallaire: I consider it to be broader fundamental training and development of your people.

Ms. Richards-Solc: I agree. My son recently joined the military. He speaks a different language and is in a different culture. We try to understand it.

Senator Dallaire: You never mentioned the family support centres. You talked about linking with everyone else. How closely do you work with family support centres to link with spouses and potential casualties?

Par expérience, nous avons eu des gestionnaires de cas qui ont fait récemment des présentations aux familles des militaires déployés en Afghanistan afin qu'elles connaissent aussi les programmes et services offerts pour soutenir le militaire. Il y a beaucoup d'informations, tant au niveau du ministère de la Défense nationale qu'au niveau d'Anciens Combattants Canada.

C'est un travail que nous devons poursuivre afin de toujours nous améliorer, on doit fournir des efforts constants.

Pour ce qui est des connaissances de nos employés, au niveau du ministère, comme ma collègue le disait, nous utilisons beaucoup de ressources internes et externes de partenariat.

On voudrait aussi offrir des formations selon les besoins des employés, pas seulement au niveau des programmes et services, mais aussi de la connaissance des problématiques de la clientèle.

L'exemple parfait : en 2007, l'Hôpital Sainte-Anne a organisé un symposium national sur les blessures de stress opérationnel qu'elle tiendra à nouveau en 2010. Nous encourageons les gestionnaires de cas à y participer afin de mettre à jour leurs connaissances.

Le sénateur Dallaire : J'ai participé au symposium de 2007 et j'irai au prochain en 2010. Combien d'entre vous êtes allés sur le terrain, c'est-à-dire dans le champ, à Valcartier, pour voir ce que font les soldats sur le terrain afin de comprendre la nature même de leur travail, de leur engagement dans la vie militaire. Le département vous encourage-t-il à vivre cette expérience?

[Traduction]

Le président : Sénateur Dallaire, quand vous dites « le champ », parlez-vous des lieux d'entraînement?

Le sénateur Dallaire : Nous avons amené des gens de l'industrie des munitions sur le terrain, pour une journée. Ils fabriquent des munitions, mais ils n'ont jamais vu de quelle façon elles sont utilisées. Vous les amenez sur le terrain pour une journée pour qu'ils voient de quelle façon le matériel est utilisé.

Organisez-vous de telles journées pour vos responsables des études de cas, pour qu'ils apprennent le jargon et qu'ils aient une idée de l'atmosphère qui règne sur le terrain?

Mme Richards-Solc : Notre bureau de Kingston compte d'anciens militaires parmi ses membres. Ils nous aident à comprendre. Nous fournissons aussi des services sur place. Je crois que nos gestionnaires de cas ont assisté à un entraînement à Petawawa. Ce n'est qu'une question d'avoir le temps de le faire.

Le sénateur Dallaire : Je considère que c'est un aspect global et essentiel pour la formation et le développement de votre personnel.

Mme Richards-Solc : Je suis d'accord. Mon fils s'est enrôlé récemment. Il parle un autre langage et il est immergé dans une tout autre culture. Nous essayons de comprendre tout cela.

Le sénateur Dallaire : Vous n'avez jamais mentionné les Centres de soutien des familles. Vous avez parlé des liens avec tous les autres. Travaillez-vous en étroite collaboration avec les Centres de soutien des familles pour rejoindre les conjoints et les blessés potentiels?

Ms. Richards-Solc: The family support centres are part of our resourcing, both within the community and the military family.

Senator Dallaire: Okay.

Dr. Richardson, how much research was done for the military on PTSD 10 years ago?

Dr. Richardson: That is a good question. Most of what we know today about PTSD is related to the military.

Senator Dallaire: I mean Canadian research.

Dr. Richardson: As you are probably aware, most of the research is done elsewhere. I have done some research, but research in Canada specifically on Canadian military members is limited.

Senator Dallaire: Canada works under a different philosophy of leadership and war, a different context of social backgrounds and cultures, and a different regimental milieu within the military. Do you not find that using someone's research on PTSD may not be as effective as if Canada conducted research on our own people under the conditions in which they find themselves making these dramatic ethical, legal and moral decisions?

Dr. Richardson: Whether we look at American, Australian or British military, we are all generally the same humans with the same stressors. However, there are certain cultural differences and social networks in Canada. Research on Canadians is definitely different.

Senator Dallaire: The command relationship is completely different.

Senator Day: Dr. Richardson, has there been any clinical studies or research conducted with respect to animals, particularly dogs? Dogs are used to give comfort and assistance to people suffering from operational stress injuries. All of the honourable senators on the committee have visited places where people suffer from operational stress injury. We have seen, anecdotally, the comfort they receive from cats and dogs in the establishments.

Dr. Richardson: I would have to get back to the committee on whether research was published in this area. However, it is talked discussed. In my clinical experience, patients indicated that they find having an animal companion is helpful. I am unaware of specific research looking at specific benefits of that type of therapy.

Senator Day: Veterans suffering from post-traumatic stress or operational stress injuries sometimes find themselves outdoors, maybe in a crowd, and unable to move. If they had a properly trained dog with them, the dog could help them cross the street or back to their car, et cetera.

Mme Richards-Solc : Les Centres de soutien des familles font partie de nos ressources, tant dans la collectivité qu'au sein de la famille militaire.

Le sénateur Dallaire : D'accord.

Docteur Richardson, quelle quantité de recherche a été faite sur le TSPT pour le compte des militaires, il y a 10 ans?

Dr Richardson : C'est une bonne question. La majorité de ce que nous savons aujourd'hui sur le TSPT se rapporte au domaine militaire.

Le sénateur Dallaire : Je parle de la recherche canadienne.

Dr Richardson : Comme vous le savez sûrement, la majorité de la recherche se fait ailleurs. J'ai fait des recherches, mais il y a peu de recherche au Canada sur les membres des Forces canadiennes en particulier.

Le sénateur Dallaire : En ce qui concerne la philosophie du commandement et de la guerre, le contexte culturel et social ainsi que la structure régimentaire au sein des forces armées, le Canada ne fonctionne pas de la même façon qu'ailleurs. Ne trouvez-vous pas qu'utiliser la recherche sur le TSPT de quelqu'un d'autre peut être moins efficace que si le Canada faisait de la recherche sur son propre personnel militaire, en fonction des conditions dans lesquelles il se trouve lorsqu'il a à prendre des décisions éthiques, légales et morales importantes?

Dr Richardson : Que nous regardions du côté des militaires américains, australiens ou britanniques, nous sommes essentiellement des humains identiques soumis aux mêmes facteurs de stress. Cependant, il y a certaines différences sur le plan culturel et sur le plan des réseaux sociaux au Canada. La recherche faite sur les Canadiens est complètement différente.

Le sénateur Dallaire : La chaîne de commandement est totalement différente.

Le sénateur Day : Docteur Richardson, y a-t-il eu des études cliniques ou de la recherche en ce qui concerne les animaux, en particulier sur les chiens? Les chiens sont utilisés pour réconforter et aider les personnes qui souffrent de blessures de stress opérationnel. Tous les sénateurs du comité ont visité des endroits où l'on trouve des personnes qui souffrent de blessures de stress opérationnel. Nous avons vu, dans une certaine mesure, le réconfort qu'elles reçoivent des chats et des chiens qui se trouvent dans les établissements.

Dr Richardson : Pour ce qui est de savoir s'il y a eu des études à ce sujet, je devrai vous donner une réponse plus tard. Cependant, on en parle, on en discute. Au cours de mon expérience médicale, des patients m'ont dit qu'ils trouvaient qu'avoir un animal de compagnie était utile. Je ne sais pas s'il existe des études qui portent sur les bienfaits de cette forme de thérapie.

Le sénateur Day : Les anciens combattants qui souffrent de troubles de stress post-traumatique ou de blessures de stress opérationnel se retrouvent parfois à l'extérieur, possiblement au milieu d'une foule, et incapables de bouger. S'ils étaient accompagnés d'un chien spécialement entraîné, le chien pourrait les aider à traverser la rue ou retourner à leur voiture, et cetera.

Senator Day: If I lost my sight as a veteran, I could have a seeing-eye dog provided by Veterans Affairs. However, there are veterans suffering from post-traumatic stress who find comfort and help from properly trained dogs, but Veterans Affairs will not make the dog available.

Why is that program not accepted?

Ms. Richards-Sole: Currently, we have an interest in this particular area. We put forth a case for subsidization for a dog. I have copies of the studies that I will make available.

Senator Day: That would be helpful.

Ms. Richards-Sole: A member of our staff has been researching this issue. We have studies from the United States and some from Canada. The problem in Canada is that there is no recognized resource for training such dogs, nor is there a provision of credentials for the dogs. I believe there is some accreditation that takes place in Alberta.

Senator Day: Would Dr. Richardson be the person to help you move that case forward?

Ms. Richards-Sole: We have other resources, but we are happy to use Dr. Richardson as well.

Senator Day: You should also send the doctor a copy of your case study and request.

Do you agree that, at the present time, Veterans Affairs will not provide a dog for someone suffering with operational stress injury?

Ms. Richards-Sole: Are you talking about a trained dog?

Senator Day: I am talking about a trained dog.

Ms. Richards-Sole: No decision has been made yet. I have not heard that Veterans Affairs will not provide the animal.

Senator Day: Have they ever provided an animal?

The Chair: All things begin in Alberta. Senator Day's point is that there are dogs trained in the same sense and with the same value as Seeing Eye dogs.

Senator Day: Absolutely.

Senator Meighen: Dr. Richardson, have you made any clinical treatment progress in identifying those people that may be more susceptible to operational stress injuries before they are placed in the situation?

Dr. Richardson: They have looked at multiple risk factors of whether someone, if exposed to a traumatic event, may develop PTSD following that trauma. The most important finding is in regard to events following the traumatic event. Lack of social support and general stress after the traumatic event are very

Le sénateur Day : Si je suis un ancien combattant et que je perds la vue, je pourrais avoir un chien-guide fourni par le ministère des Anciens Combattants. Cependant, il y a des anciens combattants qui souffrent de stress post-traumatique qui trouvent que le fait d'avoir un chien bien entraîné leur apporte réconfort et aide, mais le ministère des Anciens Combattants ne veut pas leur en fournir un.

Pourquoi ce programme n'est-il pas adopté?

Mme Richards-Sole : Actuellement, nous avons un intérêt pour ce domaine précis. Nous avons présenté un cas pour lequel on demande une subvention pour avoir un chien. J'ai des copies des études que je vais vous présenter.

Le sénateur Day : Cela nous serait utile.

Mme Richards-Sole : Un membre de notre équipe a fait des recherches sur cette question. Nous avons des études des États-Unis et certaines du Canada. Au Canada, le problème c'est qu'il n'y a aucun fournisseur reconnu pour l'entraînement de ces chiens, et on ne fournit pas de documents d'attestation pour les chiens. Je crois qu'il y a des organismes d'accréditation en Alberta.

Le sénateur Day : Le Dr Richardson serait-il la personne qu'il vous faut pour vous aider à faire avancer les choses dans ce dossier?

Mme Richards-Sole : Nous avons d'autres ressources, mais nous serons heureux de demander l'aide du Dr Richardson également.

Le sénateur Day : Vous devriez aussi lui envoyer une copie de votre étude de cas et de votre demande.

Êtes-vous d'accord pour dire qu'en ce moment, le ministère des Anciens Combattants ne fournira pas de chien à quelqu'un qui souffre de blessure de stress opérationnel?

Mme Richards-Sole : Parlez-vous d'un chien entraîné?

Le sénateur Day : Je parle d'un chien entraîné.

Mme Richards-Sole : Aucune décision n'a encore été prise. Je n'ai pas entendu dire que le ministère des Anciens Combattants ne fournira pas l'animal.

Le sénateur Day : Le ministère a-t-il déjà fourni un animal?

Le président : Tout commence en Alberta. Ce que le sénateur Day veut dire, c'est qu'il y a des chiens qui sont entraînés de la même façon et qui ont la même valeur que les chiens-guides.

Le sénateur Day : Exactement.

Le sénateur Meighen : Docteur Richardson, d'un point de vue clinique, avez-vous enregistré des progrès au chapitre de l'identification des personnes qui sont plus à risque de subir des blessures de stress opérationnel, avant qu'elles ne soient mises dans de telles situations?

Dr Richardson : Nous nous sommes penchés sur les différents facteurs de risque pour savoir si quelqu'un — si on l'expose à un événement traumatisant — pourrait souffrir de TSPT par la suite. La découverte la plus importante concerne les événements qui se passent après la situation traumatisante. Le manque d'appui

important factors. When we look at it in general, predictors tend to show after the trauma as opposed to before the trauma.

The Chair: Thank you Dr. Richardson. I am sorry to interrupt.

I want to thank our witnesses for being here today. We are grateful. I want to thank all honourable senators for their probing questions, which I hope we find useful.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Wednesday, June 16, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:06 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police, and their families (topic: implementation of the New Veterans Charter).

Senator Tommy Banks (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: I call the meeting to order. This is a meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs, which is a subcommittee of the Standing Senate Committee on National Security and Defence. With us today, on my far left, is Senator Lucie Pépin; next to her is Senator Roméo Dallaire, with whom I am sure you are familiar; and to his right is the distinguished Senator Michael Meighen, who was my distinguished predecessor in this chair and with whom Major Henwood, in particular, is familiar.

To my left is our clerk, Kevin Pittman. To my right is our invaluable interpreter of military jargon, General Cox; and to his right is Senator Joseph Day, a graduate of RMC, a member of the parent committee, and a former chair of this committee as well. I am surrounded by former chairs, which is a very good thing by which to be surrounded.

This subcommittee is looking at the effectiveness of the New Veterans Charter and studying the services and benefits provided to members of the Canadian Forces and to veterans under that charter, as well as to members of the Royal Canadian Mounted Police and their families.

Our guests today are two distinguished officers, Major (Retired) Bruce Henwood, Chair of the Special Needs Advisory Group of Veterans Affairs Canada, SNAG, and an officer with whom this committee is very warmly familiar; and major Mark Campbell, the Regimental Veterans Care Officer of Princess Patricia's Canadian Light Infantry, two battalions that I think are in Edmonton. In my home city of Edmonton, we are proud of the residents there of that distinguished regiment, which has a long history with our city.

social ainsi que le stress ressenti en général après l'événement traumatisant sont des facteurs très importants. Quand nous considérons cela globalement, les indicateurs ont tendance à tenir compte des facteurs qui suivent le traumatisme plutôt que ceux qui précèdent.

Le président : Merci, docteur Richardson. Je suis désolé de vous interrompre.

Je veux remercier tous les témoins d'être venus aujourd'hui. Nous vous en sommes reconnaissants. Je veux aussi remercier tous les honorables sénateurs pour leurs questions qui, je l'espère, nous seront utiles.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mercredi 16 juin 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à 12 h 6 pour étudier les services et les prestations fournis aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles. (sujet : la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants).

Le sénateur Tommy Banks (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : La séance est ouverte. Il s'agit d'une réunion du Sous-comité des anciens combattants, qui est un sous-comité du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense. Nous recevons aujourd'hui le sénateur Lucie Pépin, à ma gauche complètement; à côté d'elle, le sénateur Roméo Dallaire que vous connaissez très certainement avec à sa droite le distingué sénateur Michael Meighen, mon distingué prédécesseur dans ce fauteuil, que le major Henwood, en particulier, connaît bien.

À ma gauche se trouve notre greffier, Kevin Pittman. À ma droite, est assis notre précieux interprète du jargon militaire, le général Cox. À sa droite, le sénateur Joseph Day, diplômé du CMR, membre du comité permanent, et lui aussi ancien président du sous-comité. Je suis donc entouré d'anciens présidents, ce qui est une très bonne chose.

Le sous-comité se penche sur l'efficacité de la nouvelle Charte des anciens combattants et étudie les services et prestations fournis aux membres des Forces canadiennes et aux anciens combattants en vertu de cette charte, de même qu'aux membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles.

Nos invités aujourd'hui sont deux distingués officiers, le major (retraité), Bruce Henwood, président du Groupe consultatif sur les besoins spéciaux, le GCBS, officier que le comité connaît très bien, et le major Mark Campbell, responsable des soins aux anciens combattants, régiment Princess Patricia's Canadian Light Infantry, deux bataillons qui, je crois, se trouvent à Edmonton. À Edmonton, ma ville de résidence, nous sommes fiers de ceux qui font partie de ce prestigieux régiment, dont les liens avec notre ville remontent à loin.

First I have to point out, senators, that the first regimental band of Princess Patricia's Canadian Light Infantry, when it was first stood up, was the Edmonton City Police Band, which enlisted to a man and that day became the regimental band of Princess Patricia's Canadian Light Infantry, a very long time ago, before even I was born.

Gentlemen, I think you have some things to tell us. I will ask Major Henwood to proceed. You have the floor, sir.

Major (ret'd) Bruce Henwood, Chair, Special Needs Advisory Group (SNAG), Veterans Affairs Canada, as an individual: Good afternoon, honourable senators, honoured guests, ladies and gentlemen.

Thank you for the introduction. I will confirm that I am the chair of the Special Needs Advisory Group for Veterans Affairs Canada. Its acronym is SNAG. I do not know whether that is apropos or not.

SNAG was formed in August of 2005, in advance of the New Veterans Charter implementation. SNAG's mandate, unchanged since inception, is to identify to Veterans Affairs Canada, VAC, gaps and problem areas within the New Veterans Charter pertaining to those most seriously injured veterans and their families. SNAG's composition is five veterans, all disabled veterans, and five clinicians in their own areas of expertise. SNAG has produced four reports. The fifth report is in progress as we speak. These reports have identified many gaps and shortcomings in the New Veterans Charter.

You have heard from other witnesses, including VAC officials, about the construct of the New Veterans Charter. You have learned that the New Veterans Charter has shifted from one of disability management to that of well-being and re-establishment, without addressing and fully identifying the seriously disabled veterans' permanent disabilities, which may further deteriorate over time.

You have heard over and over again the reference to families. The two areas that I would like to speak to today are this shift from disability management to one of re-establishment, and what has happened to the families. I would like to keep my comments focused on the small cohort of seriously injured veterans, as these, I truly believe, are the veterans who have been left behind as a result of unintended consequences of the New Veterans Charter.

The mantra that "a veteran is a veteran," which we have heard many times, needs to be examined and challenged when it comes to financial security over the seriously disabled veteran's life. It is clear that this is not the case in Canada, as the veteran is not a veteran; there is the traditional veteran and new veteran distinction. The fundamental difference between these two classes of veterans is that the traditional veteran is cared for by Canada from time of injury to his or her death, and the family is supported even after the veteran's passing. What the New Veterans Charter and its shift to re-establishment has left

Je voudrais tout d'abord souligner, mesdames et messieurs les sénateurs, qu'à sa création, la toute première musique régimentaire de la Princess Patricia's Canadian Light Infantry était la fanfare de la police de la Ville d'Edmonton, dont les membres se sont portés volontaires comme un seul homme pour devenir ce jour-là la musique régimentaire de la Princess Patricia's Canadian Light Infantry, il y a très longtemps, bien avant ma naissance.

Messieurs, je crois que vous avez des choses à nous dire. Je demanderais au major Henwood de commencer. Monsieur, vous avez la parole.

Major (retraité) Bruce Henwood, président, Groupe consultatif sur les besoins spéciaux (GCBS), Anciens Combattants Canada, à titre personnel : Honorables sénateurs, distingués invités, mesdames et messieurs, bonjour.

Je vous remercie de votre présentation. Je le confirme, je suis le président du Groupe consultatif sur les besoins spéciaux, à Anciens Combattants Canada. Le sigle du groupe est GCBS. Je ne sais pas si c'est vraiment à propos.

Le GCBS a été constitué en août 2005, en prévision de la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants. Son mandat, qui est demeuré inchangé depuis sa création, est de définir, pour le compte d'Anciens Combattants Canada, les carences et les problèmes que comporte la nouvelle Charte des anciens combattants relativement aux anciens combattants qui ont été grièvement blessés et à leurs familles. Le GCBS se compose de cinq anciens combattants, tous invalides, et de cinq professionnels de la santé de domaines différents. À ce jour, le GCBS a produit quatre rapports. Le cinquième est en cours de rédaction. Ils ont tous fait ressortir des carences et des lacunes nombreuses dans la nouvelle Charte des anciens combattants.

D'autres témoins, y compris des hauts fonctionnaires d'Anciens Combattants Canada, vous ont expliqué le concept de la nouvelle Charte des anciens combattants. Vous avez donc appris qu'elle est passée d'une charte axée sur la gestion de l'invalidité à une charte axée sur le mieux-être et la réinsertion, sans toutefois tenir compte des anciens combattants qui ont été grièvement blessés et qui ont une invalidité permanente, susceptible de s'aggraver avec le temps.

Vous avez maintes fois entendu parler des familles. Aujourd'hui, je voudrais vous entretenir de deux questions : premièrement, le passage de la gestion de l'invalidité à la gestion de la réinsertion et deuxièmement, les familles. Mes propos se concentreront sur le petit groupe d'anciens combattants grièvement blessés car, selon moi, ce sont eux qui sont les grands oubliés de la nouvelle Charte des anciens combattants et de ses conséquences involontaires.

Il faut examiner et remettre en question le slogan souvent répété selon lequel un ancien combattant est un ancien combattant, lorsqu'il s'agit de la sécurité financière pendant toute la vie des anciens combattants qui ont une invalidité grave. Ce n'est clairement pas le cas au Canada, car il y a deux classes d'anciens combattants : les anciens combattants traditionnels et les nouveaux anciens combattants. La différence fondamentale entre les deux est que le Canada prend soin des premiers à partir du moment où ils sont blessés jusqu'à leur décès, pour ensuite continuer d'aider les familles. Dans la nouvelle Charte des anciens

behind is that the seriously disabled veterans' financial security is shattered, and those veterans, by virtue of their injuries, are compromised in any hope of re-establishment as Veterans Affairs Canada has envisioned. It is not working.

What you have not heard in your various testimonies — and I reviewed them all — is the difference between a traditional veteran and a new veteran when it comes to financial security. You have been exposed to some of the new and essential elements of the New Veterans Charter that may work very well for the majority of the veterans who have not experienced severe, life-altering, career-ending quality-of-life challenges as the seriously injured veterans do, on a daily basis.

What you have not heard is that the seriously injured new veteran's family no longer receives a spousal allowance, no longer receives children allowances, no longer receives an attendants allowance and no longer receives an Exceptional Incapacity Allowance. The latter two can increase in size, recognizing deterioration of health and quality of life over the life course of the veteran. The former two are direct support to the veteran's family. All four of these allowances are for life. They are tax-free; they are indexed; and they are paid on a monthly basis. These allowances provide the traditional veterans with financial security over their life course.

I will say this once and I will say it as forcefully as I can; these are all gone in the New Veterans Charter — gone.

They have been replaced by benefits such as a permanent incapacity allowance, whose eligibility criteria is so restrictive that of the 140-plus new veterans, only 10 have qualified for this so far. There is the earnings loss benefit, ELB, which was incorrectly described by Veterans Affairs Canada's own minister at one of these testimonies as a "disability pension." It is not. It is capped at 75 per cent of pre-injury income. That is unfair, and we will hear more from Major Campbell on that.

Both of these benefits are taxed, and the earnings loss benefit ceases at age 65. At that time, the veteran would receive what has been dubbed the supplementary retirement benefit, which is only 2 per cent of any earnings under ELB paid out at age 65. It does not allow for any growth and investment over time.

There is the highly criticized disability award, awarded once for a lifetime of disability, without recognizing the family and with no consideration of health deterioration over time.

I remind you that I am talking about special needs for the seriously disabled — the guys that are challenged for the rest of their life. I can speak because I am one of them, as is Major Campbell.

Under the New Veterans Charter, there are vocational rehabilitation and job placement programs. However, I would submit that for the seriously injured veteran, taking vocational

combattants et le passage vers la réinsertion, on a oublié que la sécurité financière des anciens combattants qui ont une invalidité grave est réduite à néant, et que ces derniers, en raison de leurs blessures, n'ont aucun espoir de réinsertion telle que Anciens Combattants Canada l'envisage. Ça ne fonctionne pas.

Ce que les différents témoignages ne vous ont pas expliqué — et je les ai tous examinés —, c'est la différence entre un ancien combattant traditionnel et un nouvel ancien combattant, lorsqu'il s'agit de la sécurité financière. On vous a présenté certains des nouveaux éléments essentiels de la nouvelle Charte des anciens combattants qui fonctionnent très bien pour la majorité d'entre eux, mais pas pour ceux qui ont été grièvement blessés et qui doivent au quotidien faire face aux défis liés à ces blessures qui ont changé leur vie, mis fin à leur carrière et à leur qualité de vie.

Ce que l'on ne vous a pas dit, c'est que les familles des nouveaux anciens combattants qui sont grièvement blessés ne touchent plus la prestation pour conjoint ou conjointe, ne touchent plus l'allocation pour enfants, ne reçoivent plus l'allocation pour soins ni l'allocation d'incapacité exceptionnelle. Les deux dernières peuvent augmenter, selon la détérioration de l'état de santé et de la qualité de vie de l'ancien combattant au fil du temps. Les deux premières servent à aider directement les familles. Ces quatre allocations sont attribuées à vie. Elles sont non imposables, indexées et versées tous les mois. Elles donnent aux anciens combattants traditionnels une sécurité financière pendant toute leur vie.

Je ne le dirai qu'une seule fois, mais avec toute la véhémence dont je suis capable : dans la nouvelle Charte des anciens combattants, elles n'existent plus — elles ont disparu.

On les a remplacées par une allocation d'incapacité permanente pour laquelle les critères d'admissibilité sont si restrictifs que parmi les 140 nouveaux anciens combattants ou plus, seulement 10 se qualifient à ce jour. Il y a l'indemnité pour perte de revenus, que le ministre d'Anciens Combattants Canada a lui-même présentée de façon incorrecte dans un témoignage comme une pension d'invalidité. Ce n'en est pas une. Elle est plafonnée à 75 p. 100 du revenu avant la blessure. C'est injuste. Le major Campbell nous en dira plus sur le sujet.

Ces deux indemnités sont imposables. De plus, l'indemnité pour perte de revenus cesse d'être versée à 65 ans. À cet âge, l'ancien combattant recevra la dénommée prestation de retraite supplémentaire, qui ne représente que 2 p. 100 du revenu qu'il avait lorsqu'il touchait l'indemnité pour perte de revenus à 65 ans, ce qui ne permet aucune croissance ni aucun investissement au fil du temps.

Il y a aussi la très critiquée indemnité d'invalidité, accordée une seule fois, sans tenir compte de la famille ni de la détérioration de l'état de santé avec le temps.

Je vous rappelle que je parle des besoins spéciaux de personnes qui ont une invalidité grave — des hommes et des femmes qui sont touchés pour le reste de leur vie. Je peux en parler, parce que je suis l'un d'eux, tout comme le major Campbell.

La nouvelle Charte des anciens combattants prévoit des programmes de réadaptation professionnelle et de placement. Cependant, à mon avis, la réadaptation professionnelle peut ne

rehabilitation may not be an option, and gaining the equivalent to pre-injury income levels in a job placement program is doubtful. I have suffered that for 15 years.

Yes, VAC will tell you that some of these programs accrue to the spouse if the veteran is unable to participate; you have heard that. I would submit that if the veteran is unable to participate, the spouse is also most likely unable to do so because she is probably providing caregiving services.

You will hear that there are other program benefits and services available to the new veteran as part of the New Veterans Charter, but many of these previously existed for the traditional veteran, so what is new? For the seriously disabled new veteran, the New Veterans Charter is a step backwards and seriously compromises the veteran and the family over their life course.

When it comes to our seriously injured, these injuries have imposed — if I may be so bold as to say — a life sentence of challenges that Veterans Affairs can help mitigate but never eliminate. Veterans Affairs should be seen as a champion of the seriously disabled. It should remove the financial insecurity barrier being experienced by our new veterans so that the life sentence of challenges is not further exacerbated by a life sentence of financial subsistence or a substandard quality of life for the veteran and the family.

I would ask — plead — that Canada treat its seriously disabled new veterans —

The Chair: — and their families as it has treated generations of traditional veterans and their families, with generosity, stability and security.

Maj. Henwood: Thank you, senator.

The Chair: Thank you, major.

Major, before we hear from Major Campbell — and I hope we will agree we should hear from Major Campbell before we begin questions — when the committee, of which you are the chair and which is comprised of five veterans and five clinicians, makes its report to Veterans Affairs Canada, what reaction do you receive? I believe you said there have been four reports. What do you feel about the reaction you get towards those reports, which I presume reflect some of these views?

Maj. Henwood: Absolutely. We are an advisory committee; and on the reports we submit to Veterans Affairs for the department's review, the feedback has been verbal. They have identified that many of our recommendations and suggestions are good; but in the past five years, the movement or the changes have been minimal to nil.

pas être une option pour les anciens combattants qui sont grièvement blessés. Je doute aussi qu'un programme de placement leur permettra d'obtenir un revenu équivalant à celui qu'ils touchaient avant d'être blessés. Ça fait 15 ans que je vis cette situation.

Bien sûr, Anciens Combattants Canada vous dira que certains de ces programmes reviennent aux conjoints et aux conjointes des anciens combattants qui ne peuvent pas y participer; vous l'avez sûrement entendu. Or, je prétends que si un ancien combattant ne peut pas participer, sa conjointe ne le pourra probablement pas non plus, parce qu'elle devra lui prodiguer des soins.

Vous entendrez dire que la nouvelle Charte des anciens combattants propose d'autres programmes qui offrent des avantages et des services aux nouveaux anciens combattants, mais beaucoup d'entre eux existaient déjà pour les anciens combattants traditionnels. Alors, qu'y a-t-il de neuf? Pour les nouveaux anciens combattants qui ont une invalidité grave, la nouvelle Charte des anciens combattants constitue un recul qui leur nuit énormément ainsi qu'à leurs familles, pour le reste de leurs jours.

Lorsqu'il s'agit des anciens combattants qui ont subi de graves blessures, celles-ci leur ont imposé — si je puis m'exprimer ainsi — des défis à perpétuité qu'Anciens Combattants Canada peut contribuer à atténuer, mais ne pourra jamais éliminer. Anciens Combattants Canada devrait se faire le champion des grands invalides. Il devrait supprimer l'obstacle de l'insécurité financière auquel se heurtent nos nouveaux anciens combattants afin que les défis à perpétuité ne se doublent pas de problèmes de viabilité financière ou d'une qualité de vie médiocre pour les anciens combattants et leurs familles.

Je demande au Canada — je l'implore — de traiter ses nouveaux anciens combattants qui sont lourdement handicapés...

Le président : ... et leurs familles comme il a traité les générations d'anciens combattants traditionnels et leurs familles, c'est-à-dire avec générosité, en leur offrant stabilité et sécurité.

Maj Henwood : Merci, sénateur.

Le président : Merci, major.

Major, avant de passer la parole au major Campbell — et j'espère que nous sommes d'accord sur l'opportunité d'entendre le témoignage du major Campbell avant de poser les questions —, lorsque le comité dont vous êtes le président et qui est composé de cinq anciens combattants et de cinq professionnels de la santé présente son rapport à Anciens Combattants Canada, quelle réaction obtient-il? Je crois vous avoir entendu dire qu'il y a eu quatre rapports. Que pensez-vous de la réaction suscitée par ces rapports qui, j'imagine, traduisent certaines de ces opinions?

Maj Henwood : Tout à fait. Nous sommes un comité consultatif. Anciens Combattants Canada nous a fait part de ses commentaires de vive voix. Il a convenu que beaucoup de nos recommandations sont bonnes. Cependant, au cours des cinq dernières années, il y a eu peu de mouvement ou de changement, voire aucun.

Senator Meighen: Could I ask a question of clarification? Major Henwood, when you are appearing here today, are you appearing in your name, in the name of SNAG or in the name of disabled veterans generally?

Maj. Henwood: I would like to say all three. I believe I am an informed veteran, courtesy of what I have learned from being involved.

Senator Meighen: I can certainly attest to that, but are you representing SNAG as well?

Maj. Henwood: I would like to say so, yes.

Senator Meighen: Thank you. Do you have any idea, even vague, how many seriously disabled veterans we are talking about? I am thinking of the newer veterans, not the older veterans, from Korea and the Second World War — veterans such as Major Campbell.

Maj. Henwood: Those numbers are hard to derive, but our estimate is around 200.

Senator Meighen: That is post-Korea, is it? We are talking about Bosnia and others.

Maj. Henwood: That is post-April 2006.

The Chair: In other words, is it those who are dealt with under the New Veterans Charter?

Maj. Henwood: Correct.

The Chair: Colleagues, we have been joined by two other senators — the deputy chair of this committee, Senator Fabian Manning, and Senator Plett, who I believe has joined us today as a member replacing Senator Wallin.

Senator Plett: Yes.

The Chair: Before Major Campbell speaks, I want to say that colleagues may have heard me mention an announcement in Edmonton about three weeks ago of the establishment of Valour Place. It is sort of a clone of Fisher House, which some of us have seen before. Major Campbell, you made an inspiring set of remarks at that event, and I want to thank you for it. It was wonderful. You have the floor, major.

Major Mark Campbell, Regimental Veterans Care Officer, Princess Patricia's Canadian Light Infantry, as an individual: Good afternoon, honourable senators. I have the dubious distinction of being the senior serving disabled veteran in the Canadian Armed Forces. As a function of that, many of the younger soldiers I have met on various activities associated with soldier rehabilitation programs and so forth have looked to me as a senior guy to represent some of their concerns.

What I am about to say today encapsulates everything I have been told by junior disabled serving soldiers, as well as what I understand now about the New Veterans Charter as it will apply to me when I finally take off the uniform.

Le sénateur Meighen : Puis-je tirer une question au clair? Major Henwood, comparez-vous aujourd'hui en votre nom, au nom du GCBS ou au nom des anciens combattants invalides en général?

Maj Henwood : Je dirais les trois. Je crois que l'expérience a fait de moi un ancien combattant bien renseigné.

Le sénateur Meighen : Je peux certainement en témoigner, mais représentez-vous le GCBS aussi?

Maj Henwood : Je dirais que oui.

Le sénateur Meighen : Merci. Savez-vous, même vaguement, combien d'anciens combattants lourdement handicapés sont concernés? Je songe aux nouveaux anciens combattants, pas aux anciens combattants de longue date, ceux de la guerre de Corée et de la Deuxième Guerre mondiale — les anciens combattants comme le major Campbell.

Maj Henwood : Il est difficile de donner des chiffres précis, mais nous estimons qu'ils sont environ 200.

Le sénateur Meighen : C'est bien après la guerre de Corée? Nous parlons de la Bosnie, entre autres.

Maj Henwood : Ces chiffres datent d'après avril 2006.

Le président : Autrement dit, est-ce que ce sont les personnes qui sont visées par la nouvelle Charte des anciens combattants?

Maj Henwood : C'est exact.

Le président : Chers collègues, deux autres sénateurs se sont joints à nous — le vice-président du comité, le sénateur Fabian Manning, et le sénateur Plett qui, je crois, remplace le sénateur Wallin.

Le sénateur Plett : Oui.

Le président : Avant de passer la parole au major Campbell, je voudrais ajouter que mes collègues m'ont peut-être entendu mentionner une annonce faite à Edmonton il y a environ trois semaines au sujet de la création de Valour Place. C'est en quelque sorte une réplique de Fisher House, que certains d'entre nous ont déjà vue. Major Campbell, lors de cet événement, vous avez prononcé des paroles très inspirantes. Je tiens à vous en remercier. C'était magnifique. Major, la parole est à vous.

Major Mark Campbell, responsable des soins aux anciens combattants, Régiment Princess Patricia's Canadian Light Infantry, à titre personnel : Bonjour honorables sénateurs. J'ai le privilège plutôt discutable d'être le plus vieux ancien combattant handicapé en service dans les Forces canadiennes. Conséquence, de nombreux jeunes soldats que j'ai rencontrés à toutes sortes d'activités associées aux programmes de réinsertion, entre autres, se sont tournés vers moi, homme d'expérience, pour représenter leurs préoccupations.

Ce que je vais vous dire aujourd'hui résume tout ce que m'ont raconté les jeunes soldats handicapés en service, ainsi que ce que je comprends de la nouvelle Charte des anciens combattants telle qu'elle s'appliquera à moi quand je remettrai enfin mon uniforme.

My primary thrust is very similar to Major Henwood's, that the New Veterans Charter's significantly financially disadvantages our most vulnerable, challenged and needy veterans. Approximately 20 per cent of our new veterans are seriously disabled to the point where a transition to a meaningful and gainful rewarding civilian career has been irreversibly compromised.

I will explain why that is so. With the focus of the New Veterans Charter being on a transition to a gainful and rewarding civilian career, the problem is that our most seriously disabled veterans cannot take advantage of those enhanced programs within the New Veterans Charter. At the same time, they will actually earn about 30 per cent less in terms of financial support.

The earnings loss benefit, as you have heard Major Henwood speak to, is 75 per cent of the soldier's wage when he or she is released from the Canadian Armed Forces. This is problematic. Why are veterans who have sacrificed limbs in the service of Canada forced to endure a 25 per cent reduction in their family's annual income as a result of having become disabled in the service of Canada? I find that very strange.

The Chair: Is it indexed in any way?

Maj. Campbell: It is indexed, to my understanding, at the rate of inflation, cost of living. However, it does not take into account what would likely have been future promotions, pay raises and so on.

Above and beyond the fact that our soldiers leaving the forces based on their disability receive a 25 per cent reduction in their family's annual income, the problem is that it is also a discriminatory system because it is based on your salary and your rank at the time you are medically released from the Canadian Forces. Seventy-five per cent of salary for a senior major such as myself is \$75,000. Seventy-five per cent of salary for a corporal is approximately \$37,000. How do you support a family on \$37,000 for the rest of your life, because you cannot make a transition due to your disability to a new civilian career?

Furthermore, someone like me has paid into a military pension for 25 years; it has been docked off my salary. That is clawed back as part of my 75 per cent overall earnings cap. Therefore, it would be very difficult for me to ever earn more than \$75,000 a year for the rest of my life to support my family, which is a 25 per cent drop in my annual income. A corporal cannot sustain a family on \$37,000 a year. A private is even less than that, and I would suggest to you that that is very close to the median poverty line.

This is what we will be doing to our soldiers. Right now, the vast majority of the several hundred seriously disabled soldiers we are discussing here today are like me. They are still wearing the uniform because they cannot afford to leave the forces. We are trapped in uniform.

In some cases, my case included, being in the military environment is a difficult proposition now. Every time I put on this uniform, I die a little bit inside because all it does is remind me of what I have lost and what I can no longer do. When I go to the base to go to work and I see young soldiers running around doing

Tout comme le major Henwood, j'affirme avec force que la nouvelle Charte des anciens combattants désavantage beaucoup financièrement nos anciens combattants les plus vulnérables, qui ont les plus lourds handicaps et qui sont le plus dans le besoin. Environ 20 p. 100 des nouveaux anciens combattants sont à tel point invalides qu'une transition vers une carrière rémunératrice et intéressante dans le civil est impensable.

Je vais vous expliquer pourquoi. La nouvelle Charte des anciens combattants étant axée sur la transition vers une carrière rémunératrice et intéressante dans le civil, les anciens combattants les plus lourdement handicapés ne peuvent pas bénéficier des programmes bonifiés. Parallèlement, l'aide financière sur laquelle ils peuvent compter est réduite de 30 p. 100.

L'allocation pour perte de revenus, comme l'a dit le major Henwood, se monte à 75 p. 100 du salaire d'un soldat au moment où il est libéré des Forces canadiennes. C'est un problème. Pourquoi les anciens combattants qui ont fait le sacrifice de leurs membres au service du Canada doivent-ils subir une réduction de 25 p. 100 de leur revenu annuel familial? C'est très étrange.

Le président : Ce montant est-il indexé?

Maj Campbell : Il est indexé, d'après ce que je comprends, au taux d'inflation, au coût de la vie. Il ne tient cependant pas compte des éventuelles promotions ou augmentations de salaire auxquelles les anciens combattants auraient pu prétendre.

En plus d'infliger aux soldats qui quittent les Forces en raison de leur invalidité une réduction de 25 p. 100 du revenu annuel familial, le système présente une autre faille : celle de la discrimination. En effet, ce pourcentage est retiré du salaire lié au rang que l'on occupe au moment où on est libéré des Forces canadiennes pour raisons médicales. Pour un major de longue date comme moi-même, 75 p. 100, ça équivaut à 75 000 \$. Pour un caporal, c'est environ 37 000 \$. Comment peut-on faire vivre une famille avec 37 000 \$ pour le reste de ses jours parce qu'on ne peut pas faire carrière dans le civil en raison d'une invalidité?

De plus, quelqu'un comme moi a cotisé pendant 25 ans à sa pension. Ce montant a été déduit de mon salaire. Mais il est récupéré dans les 75 p. 100. Ce sera donc encore plus difficile pour moi de gagner plus de 75 000 \$ par an pendant le reste de ma vie pour faire vivre ma famille, ce qui représente 25 p. 100 de réduction de mon revenu annuel. Un caporal ne peut pas faire vivre sa famille avec 37 000 \$ par année. Pour un simple soldat, c'est encore moins que ça. Je vous dirais même que c'est près du seuil médian de pauvreté.

Voilà ce que nous ferons à nos soldats. Pour l'instant, la grande majorité des quelques centaines de soldats qui sont lourdement handicapés et dont il est question aujourd'hui font comme moi. Ils sont encore en uniforme, parce qu'ils ne peuvent pas se permettre de quitter les Forces. Nous sommes condamnés à porter l'uniforme.

Dans certains cas, y compris le mien, il est difficile d'évoluer dans le milieu militaire. Chaque fois que j'enfile mon uniforme, une parcelle de moi se meurt, parce qu'il me rappelle ce que j'ai perdu et ce que je ne peux plus faire. Quand je me rends au travail à la base, et que je vois de jeunes soldats courir et faire toutes les

soldier things that I used to do, all it does is reinforce the disability in my mind. The situation is mentally corrosive for many of these soldiers to continue serving, yet they have no choice. The minute they take off the uniform, they lose 25 per cent of their family's annual income. That is a difficult proposition.

Depending on what Veterans Affairs Canada literature you read, the department keeps changing its tune on what that maximum \$250,000 one-time lump sum payment is for. I have been told it is compensation for the loss of your limbs. I have read that it is compensation for pain and suffering, and I have also read that it is now intended to assist in satisfying the immediate financial needs of the injured soldier.

I can tell you my \$250,000 disappeared very, very quickly. I had to buy a brand new minivan for \$32,000 because they would only modify a brand new vehicle. Also, since my house was deemed unsuitable for renovation to make it wheelchair accessible, I had to sell that house and construct a new barrier-free home. That money was gone immediately.

Depending on what we are calling it and what it is for, is \$250,000 adequate compensation for the loss of your legs and the loss of quality of life for your family? It completely disrupts the entire family; it is not just the soldier. Everything is upside down. My wife has twice the stress. I cannot even change a light bulb at home. This is the situation we face.

I have chronic phantom limb pain two or three nights a week where I cannot sleep. Is \$250,000 adequate compensation for that and for a lifetime of pain and suffering? I would suggest it is not.

I would also suggest a cap of \$250,000 based on the loss of two limbs, or the equivalent in terms of eyesight, is completely inadequate. What about the soldier I know, a young reserve corporal in Sudbury, who is missing not just both legs but also an arm? He received no additional compensation for that arm. Once you max out at \$250,000, that is it. Half of my injuries, including the loss of a testicle and the loss of intimate marital relations with my wife of 25 years, are not compensated. They are not considered because I maxed out with two legs. The ruptured right eardrum and the loss of hearing are not compensated in any way, shape or form.

I think we need to return to an injury-based compensation system. I believe there needs to be some form of lump sum up front for the immediate costs, and I believe we then need to return to a monthly series of allowances that Major Henwood has alluded to for family support and so on. That will provide the soldier and the soldier's family with a reasonable standard of living and a long-term financial security that is currently missing in the New Veterans Charter.

choses que font les soldats et que je faisais moi-même, dans ma tête, mon handicap s'amplifie. Sur le plan psychologique, cette situation est nocive pour de nombreux soldats qui continuent de servir. Pourtant, ils n'ont pas le choix. À partir du moment où ils quittent l'uniforme, ils perdent 25 p. 100 du revenu annuel familial. C'est une situation difficile.

D'un document à un autre, le ministère des Affaires des anciens combattants change son discours sur la raison pour laquelle ce paiement forfaitaire unique d'un maximum de 250 000 \$ est versé. J'ai entendu dire que c'était un dédommagement pour la perte de membres, ou encore un dédommagement pour souffrances physiques et morales, et j'ai également lu qu'il servirait maintenant à aider à répondre aux besoins financiers immédiats du soldat blessé.

Croyez-moi, mes 250 000 \$ ont fondu comme neige au soleil. J'ai dû acheter une minifourgonnette toute neuve de 32 000 \$ parce qu'on n'acceptait de modifier qu'un véhicule neuf. De plus, ma maison a été jugée inapte à être rénovée pour qu'elle soit accessible en fauteuil roulant, alors j'ai dû la vendre et faire construire une nouvelle maison à accès facile. L'argent s'est immédiatement envolé.

Quel que soit le nom qu'on lui donne et la raison pour laquelle il est versé, ce montant de 250 000 \$ compense-t-il la perte de nos jambes et la perte de qualité de vie de notre famille? C'est la vie de toute la famille qui est perturbée, pas seulement celle du soldat. Tout est chamboulé. Ma femme vit deux fois plus de stress. Je suis incapable de changer ne serait-ce qu'une ampoule électrique dans la maison. Voilà la situation que nous devons vivre.

Je souffre de douleurs du membre fantôme à l'état chronique deux ou trois nuits par semaine, pendant lesquelles je suis incapable de dormir. Le montant de 250 000 \$ constitue-t-il un dédommagement adéquat pour ça et pour une vie entière de souffrances physiques et morales? Pour moi, la réponse est non.

Je veux également dire qu'un maximum de 250 000 \$ prévu pour la perte de deux membres, ou l'équivalent pour la perte de la vue, est complètement inadéquat. Qu'arrive-t-il à ce soldat que je connais, un jeune caporal de la réserve de Sudbury, qui a perdu non seulement les deux jambes mais aussi un bras? Il n'a pas reçu de dédommagement supplémentaire pour la perte de son bras. Une fois atteint le maximum de 250 000 \$, ça y est. La moitié des blessures que j'ai subies, y compris la perte d'un testicule et la perte des relations intimes avec celle qui est mon épouse depuis 25 ans, ne me valent aucun dédommagement. Elles ne sont pas prises en compte parce que j'ai atteint le maximum avec la perte des deux jambes. La rupture du tympan de l'oreille droite et la perte de l'ouïe ne donnent lieu à aucun dédommagement, pas le moindre.

À mon avis, il faudrait en revenir à un régime de dédommagement en fonction du type de blessure. Il faudrait prévoir une sorte de montant forfaitaire versé d'avance pour faire face aux premiers frais pour ensuite passer à un régime de versement de prestations mensuelles tel que celui dont le major Henwood a parlé, pour subvenir aux besoins de la famille et ainsi de suite. Le soldat et sa famille bénéficieraient ainsi d'un niveau de vie raisonnable et de la sécurité financière à long terme qui est actuellement absente de la nouvelle Charte des anciens combattants.

The last point I would like to bring up is barrier-free housing. I had to build a barrier-free home. I barely had the financial resources to do that, and I had to chew up my one and only inheritance to make it happen, carrying two mortgages, the whole nine yards. It is very, very difficult. It is impossible for a corporal.

That same corporal I told you about who will live the rest of his life with one arm in an electric wheelchair has been living in a hotel in Sudbury for two years. The government pays for that. They do so because he cannot afford to build himself a barrier-free home. This corporal, with one arm, is now actively seeking a charity that will assist him in constructing a barrier-free home. Why is a soldier who sacrificed three limbs in the service of Canada dependent on charity to have a place for him and his family to live?

It is disgusting, and I believe the Canadian public would be outraged if they knew about the things Major Henwood and I are discussing today. People go across this country and say the New Veterans Charter is a great deal. It is not; it is a step backwards, and we need to get back to where we were, and we need to do it soon. We cannot study this thing to death.

Major Henwood's fourth report was tabled in January 2009. Not a single recommendation has been acted upon. The New Veterans Charter Advisory Group tabled a 58-page report with 299 recommendations in it at the end of last year. Not a single recommendation has been implemented.

We need to get on with this because time is running out for us soldiers trapped in uniform. We will eventually be forced out under our medical release conditions. Yes, most of us are accommodated for two or three years in order to try and sort our life out, but that clock has been ticking since 2006 for the first set of new veterans, and time is running out. We need action now. We need to stop studying this thing to death and get on with doing it. Even if it means just going back to what we had under the Pension Act, we need to make it happen, and we need to make it happen now or we will have young soldiers missing limbs sitting on the street corners of major metropolitan centres rattling a tin cup. I think I will leave my comments at that. Thank you very much.

The Chair: That is a very unhappy prospect, major, which I think would be found distasteful by everyone in this room.

We have been joined by the distinguished Senator Nolin who has much experience with NATO, for example, and has kept up to date with the deliberations of this committee as well and is very familiar with them.

The first questioner is Senator Meighen.

Senator Meighen: Thank you, chair. As you say, it is very unsettling testimony, but we thank you both very much for bringing it here.

Le dernier point que j'aimerais soulever est celui du logement à accès facile. J'ai dû faire construire une maison qui ne présentait aucun obstacle à mes déplacements. J'avais à peine les ressources financières requises et j'ai dû puiser à même mon seul et unique héritage pour y arriver, j'ai dû assumer deux hypothèques, le grand jeu, quoi. C'est extrêmement difficile. C'est impossible pour un caporal.

Le caporal dont je vous ai parlé, qui vivra le reste de sa vie avec un bras en moins dans un fauteuil roulant électrique, a vécu à l'hôtel à Sudbury pendant deux ans. Le gouvernement rembourse ce genre de dépenses, parce que le soldat était incapable de se permettre de faire construire une maison facile d'accès. Ce caporal qui a perdu un bras est à la recherche active d'un organisme de bienfaisance qui lui viendra en aide pour la construction d'une maison facile d'accès. Pourquoi un soldat qui a sacrifié trois de ses membres au service du Canada doit-il compter sur un organisme de bienfaisance pour avoir un endroit où lui et sa famille peuvent vivre?

C'est odieux et je pense que le public canadien serait indigné s'il savait tout ce dont le major Henwood et moi-même avons parlé aujourd'hui. Des gens parcourent le pays pour dire que la nouvelle Charte des anciens combattants est une bonne affaire. Ce n'est pas vrai; elle représente un recul et nous devons en revenir au régime d'avant, et sans délai. Nous ne pouvons discuter de cette question jusqu'à la fin des temps.

Le quatrième rapport du major Henwood a été déposé en janvier 2009. Pas une seule recommandation n'a eu de suite. Le Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants a déposé à la fin de l'année dernière un rapport de 58 pages comptant 299 recommandations. Pas une seule n'a été mise en oeuvre.

Il faut bouger, parce que le temps file pour nous, les soldats emprisonnés dans leur uniforme. Nous serons tôt ou tard forcés de quitter l'uniforme en vertu d'une libération pour motifs médicaux. Il est vrai que la plupart d'entre nous sommes logés pour deux ou trois ans, le temps de réorganiser notre vie, mais le compte à rebours est commencé depuis 2006 pour le premier contingent de nouveaux anciens combattants et le temps commence à manquer. Il faut agir tout de suite. Il faut mettre un terme à cette étude qui n'a pas de fin et passer aux actes. Même s'il ne s'agit que d'en revenir au régime de la Loi sur les pensions, il faut le faire, et dès maintenant, sinon on verra de jeunes soldats amputés tendre un gobelet pour mendier, assis au coin d'une rue dans les grands centres urbains. Je vais m'arrêter ici. Merci beaucoup.

Le président : Voilà de bien sombres perspectives, major, qui répugnent, j'en suis sûr, tous les gens présents dans cette salle.

Le distingué sénateur Nolin vient de se joindre à nous. Il possède une vaste expérience acquise, par exemple, auprès de l'OTAN et il a également suivi les travaux de ce comité et il les connaît bien.

La première question sera posée par le sénateur Meighen.

Le sénateur Meighen : Merci, monsieur le président. Comme vous avez dit, voilà un témoignage qui dérange, mais nous vous remercions beaucoup tous les deux d'être venus le présenter ici.

As I understand it, and I think it is not surprising, what you are advocating, first and foremost, is that those who are seriously disabled are not likely able to benefit from reintegration into the workforce thrust, which is central, as we hear testimony to that, to the New Veterans Charter, and that therefore we should rethink the level and the type of compensation and coverage that is afforded to seriously injured veterans. Is that, boldly put, your major message?

Maj. Campbell: Precisely, senator. We need to get back to at least where we were.

Senator Meighen: Can you anticipate any difficulties in defining a seriously disabled veteran? This is not a trick question; I just hope there would not be. Is it someone who has lost a limb or an eye?

Maj. Campbell: I would define it as someone who could not advantageously take advantage of all of the opportunities that VAC will offer under the New Veterans Charter. A person should benefit from vocational rehabilitation with a strong likelihood of getting that person gainful employment, which is defined by Veterans Affairs as 66.66 per cent of your pre-release wage, so in my case \$66,000 a year. If vocational rehabilitation will not do that for me, then my chances of having gainful employment are slim to none. Therefore, I will be subjected to the earnings loss benefit and the resulting 25 per cent loss in my family's annual income.

The Chair: As a quick question, I want to ensure we understand the arithmetic, because you mentioned earlier a clawback.

If you got a job tomorrow afternoon, Major Campbell, for \$50,000, would the benefits available to you top that up to \$75,000, and that is it?

Maj. Campbell: Correct, senator.

The Chair: So there is no advantage to you getting a job.

Maj. Campbell: The way I look at it is the first \$25,000 is free. I have my military pension, which Veterans Affairs includes in the 75 per cent maximum that they will pay under the earnings loss benefit. So the first \$25,000, over and above my \$50,000 military pension, I am basically working for free.

The Chair: Right.

Senator Meighen: So if you get a job for \$100,000?

Maj. Campbell: Then I would earn \$150,000.

Maj. Henwood: ELB is then stopped.

Si je comprends bien, et ça n'a pas de quoi surprendre, ce que vous préconisez d'abord et avant tout pour ceux qui souffrent d'un handicap grave qui les met dans l'impossibilité de bénéficier d'une réintégration dans la population active — ce qui est un élément central, si on en croit les témoignages que nous entendons, de la nouvelle Charte des anciens combattants —, c'est de repenser le niveau et le type de dédommagement et de couverture à accorder aux anciens combattants gravement blessés. Est-ce que je résume bien l'essentiel de votre message?

Maj Campbell : Tout à fait, sénateur. Nous devons en revenir au moins là où on en était.

Le sénateur Meighen : Croyez-vous qu'il sera difficile de définir la notion d'ancien combattant souffrant d'un handicap grave? Ce n'est pas une question piège; j'espère seulement que ce ne sera pas le cas. Est-ce que c'est quelqu'un qui a perdu un membre ou un oeil?

Maj Campbell : Je le définirais comme quelqu'un qui ne peut profiter pleinement de toutes les possibilités que le ministère des Anciens Combattants offrira aux termes de la nouvelle Charte des anciens combattants. Une personne devrait bénéficier du programme de réadaptation professionnelle avec une forte probabilité d'obtenir un emploi rémunérateur, ce que le ministère des Anciens Combattants définit comme étant 66,66 p. 100 du salaire d'avant la libération, c'est-à-dire 66 000 \$ par année dans mon cas. Si la réadaptation professionnelle ne me donne pas cette possibilité, mes chances d'obtenir un emploi rémunérateur sont proches de zéro. Je tomberais alors sous le coup de la compensation pour perte de revenus, ce qui entraînerait une perte de 25 p. 100 du revenu annuel de ma famille.

Le président : Une brève question; je veux être sûr de bien comprendre l'aspect arithmétique du problème, parce que vous avez mentionné plus tôt une récupération.

Si demain après-midi, major Campbell, vous obtenez un emploi payé 50 000 \$, est-ce que les prestations auxquelles vous pourriez avoir droit plafonneraient ce montant à 75 000 \$ et c'est tout?

Maj Campbell : Exactement, sénateur.

Le président : Il n'y a donc aucun avantage pour vous à avoir un emploi.

Maj Campbell : D'après ce que je peux voir, les premiers 25 000 \$ ne coûtent rien. J'ai ma pension de service militaire, que le ministère des Anciens Combattants inclut dans le maximum de 75 p. 100 qu'il paie au titre de la compensation pour perte de revenus. Donc, pour la première tranche de 25 000 \$ en sus de ma pension de service militaire de 50 000 \$, je travaille pratiquement pour rien.

Le président : Exact.

Le sénateur Meighen : Et si votre emploi est rémunéré au taux de 100 000 \$?

Maj Campbell : Dans ce cas, je gagnerais 150 000 \$.

Maj Henwood : L'allocation pour perte de revenus est alors interrompue.

Maj. Campbell: You receive no earnings loss benefit.

Maj. Henwood: However, you will be entitled to your Canadian Forces pension.

The Chair: Of course, a corporal injured on the first rotation would have no pension.

Maj. Campbell: Correct. Precisely, Mr. Chair. That is a significant issue. As well, a corporal is very unlikely to have the necessary qualifications to take advantage of the priority hiring program that Veterans Affairs is so proud of and that does not seem to be working very well. It is a hollow promise for the vast majority of particularly junior soldiers who were forced out of the military on a medical release with a disability because they do not qualify in terms of academic qualifications or bilingualism. It is a hollow promise. It means nothing.

The Chair: Thank you. I apologize for interrupting, senator.

Senator Meighen: It was a very important clarification.

We have had testimony, and I think we have been impressed by it with respect to the difficulties faced by, as the chair was describing, a corporal in the first rotation. Seventy-five per cent of his or her salary is not enough to live on. We do not know, but maybe that corporal would have been Chief of the Defence Staff in 30 years. Maybe that corporal still would have been a corporal in 30 years. We do not know.

Have you thought about a possible solution? Would it be a floor or a ceiling, a minimum amount?

Maj. Campbell: I understand where you are going, senator. We need to move away from that and treat everyone the same. If you are missing two legs, you are missing two legs. Why do I get \$75,000 a year and a corporal missing two legs gets \$35,000? That is what I mean by the earnings loss benefit is discriminatory based on rank. We need to move away from that model and go back to an injury-based compensation model.

The Chair: I have to point out that Major Henwood is the example, which under your distinguished chairmanship we tried to fix. It is precisely the problem that Major Henwood is talking about.

Senator Meighen: Because of his rank, he was not entitled to the maximum amount.

Maj. Henwood: Your memory is good there.

Senator Meighen: We are perhaps unduly proud. You did all the work, but we take some pride in the fact that we were a participant in getting that inequity changed, and maybe there is another one here.

Maj Campbell : On ne touche aucune allocation pour perte de revenus.

Maj Henwood : Vous aurez toutefois droit à votre pension des Forces canadiennes.

Le président : Et bien sûr, un caporal blessé lors de la première rotation ne toucherait aucune pension.

Maj Campbell : Exact, c'est précisément le cas, monsieur le président. C'est un problème important. De plus, il est très improbable qu'un caporal puisse avoir les qualifications requises pour bénéficier du programme de priorité d'embauchage dont le ministère des Anciens Combattants est si fier et qui ne semble pas très bien fonctionner. C'est une promesse creuse pour l'immense majorité des jeunes soldats qui ont notamment été forcés de quitter l'armée en vertu d'une libération pour motifs médicaux alors qu'ils étaient invalides, parce qu'ils ne remplissent pas les conditions de scolarité ou de bilinguisme. C'est une promesse creuse, ça ne veut rien dire.

Le président : Merci. Je m'excuse de vous avoir interrompu, sénateur.

Le sénateur Meighen : C'était une clarification très importante.

Nous avons entendu un témoignage et je crois que nous avons tous été impressionnés par les difficultés que rencontre un caporal à sa première rotation, pour reprendre le cas dont le président parlait. Un pourcentage de 75 p. 100 de son salaire ne suffit pas pour subvenir à ses besoins. On ne peut pas savoir, mais ce caporal serait peut-être devenu Chef d'état-major de la Défense 30 ans plus tard. Ou encore, il serait peut-être resté caporal dans 30 ans. On ne peut pas savoir.

Avez-vous pensé à une solution possible? Faudrait-il fixer un plancher ou un plafond ou un montant minimum?

Maj Campbell : Je vois où vous voulez en venir, président. Il faut changer d'optique et traiter tout le monde de la même manière. Si vous avez perdu vos deux jambes, vous avez perdu vos deux jambes. Pourquoi est-ce que j'obtiens 75 000 \$ par année alors qu'un caporal qui a perdu ses deux jambes touche 35 000 \$? Voilà ce que je veux dire quand j'affirme que l'allocation pour perte de revenus est discriminatoire quand elle est fondée sur le grade. Il nous faut délaisser ce modèle pour en revenir à un modèle de dédommagement basé sur le type de blessure.

Le président : Je dois souligner que le major Henwood est l'illustration de ce que nous avons essayé de régler, sous votre distinguée présidence. C'est précisément le problème dont le major Henwood parle.

Le sénateur Meighen : Son grade le prive du droit d'obtenir le montant maximum.

Maj Henwood : Vous avez bonne mémoire.

Le sénateur Meighen : Notre fierté est peut-être déplacée. Vous avez fait tout le travail, mais nous éprouvons une certaine fierté à la pensée que, à titre de participants, nous avons contribué à corriger cette iniquité; il est possible qu'il y en ait une autre en l'occurrence.

Can I just carry on with the lump sum for a moment? I have two final questions. With regard to that lump sum, regardless of the state of the veteran, we have heard criticisms based on the fact that, particularly for a younger soldier I guess, it is hard to deal with. The soldier might spend it in a way that someone as old as I am might say is somewhat foolish — buying a fast car or something like that. You cannot dictate to people what they do with their money regardless of the amount. How can we help people in that situation under the charter or otherwise to act wisely and with a view to the future?

Maj. Campbell: Veterans Affairs currently allocates up to \$500 for financial advice.

Senator Meighen: However, you do not have to take it or seek it.

Maj. Campbell: You do not have to take it or seek it. I do not know that it is appropriate to force it on people, and it is a difficult proposition. I have seen exactly what you are speaking about, senator. I have seen young soldiers missing a limb with a new pickup truck. That money is one shot right now. It is a one-time deal, but if you are going to give people money, you cannot tell them necessarily how to spend it unless you withhold funds until they prove that, one, it is going to a converted vehicle that they need for mobility and independence and, two, potentially is associated with a new-home-construction assistance grant.

Maj. Henwood: SNAG has proposed several options to Veterans Affairs on how to manage the disability award. You could do it blended. You could do an annuity over time, or, instead of a lump sum, you could revert to monthly pension. A 100-per-cent-pensioner today would receive about \$2,000 a month from Veterans Affairs for life.

Senator Dallaire: Non-taxable.

Maj. Henwood: Not taxable. If you were to take the rough figures of \$24,000 a year and the veteran lives for 50 years, that is a significant increase in financial security over a one-time upfront lump sum of \$250,000 or \$276,000.

If that veteran wanted to buy a pickup truck, he could get a truck loan at \$500 a month for 10 years. He gets his truck, but he still has that stability, that cash flow to fall back on.

Veterans Affairs will tell you about taxable, non-taxable, and about non-economic and economic programs and benefits.

At the end of the day, you have to be able to touch the tangible. It is important to have the security of an amount going into your bank account once a month, be it for a mortgage payment, a vehicle payment or an investment for retirement. Right now, there is nothing.

Est-ce que je pourrais continuer un moment sur la question du montant forfaitaire? J'ai deux dernières questions à poser. Au sujet du montant forfaitaire, et indépendamment de l'état de l'ancien combattant, nous avons entendu des critiques basées sur le fait que, dans le cas d'un jeune soldat, je crois, c'est difficile à gérer. Le soldat peut dépenser son argent d'une manière qu'une personne de mon âge pourrait trouver un peu frivole — acheter une voiture sport, par exemple. On ne peut pas dicter aux gens ce qu'ils doivent faire de leur argent quel que soit le montant en cause. Comment peut-on faire pour aider les gens qui se trouvent dans une telle situation, selon la Charte ou autrement, à agir avec sagesse en pensant à l'avenir?

Maj Campbell : Le ministère des Anciens Combattants accorde actuellement jusqu'à 500 \$ en services de consultation financière.

Le sénateur Meighen : On n'est toutefois pas tenu de s'en prévaloir ou de le réclamer.

Maj Campbell : Non, effectivement. Je ne sais pas si c'est convenable de forcer les gens à se prévaloir de ces services; c'est une proposition difficile. J'ai vu exactement ce dont vous parlez, monsieur le sénateur. J'ai vu des jeunes soldats amputés d'un membre qui possédaient une camionnette neuve. Actuellement, cet argent n'est versé qu'une seule fois. C'est un règlement unique, mais si on donne de l'argent à quelqu'un, on ne peut pas forcément lui dire comment le dépenser à moins de retenir les fonds jusqu'à ce que la personne ait prouvé que, premièrement, il servira à l'acquisition d'un véhicule transformé qui leur donnera de la mobilité et de l'indépendance et, deuxièmement, qui sera éventuellement combiné à une subvention d'aide à la construction d'une nouvelle résidence.

Maj Henwood : Le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux a proposé plusieurs solutions à Anciens Combattants sur la façon de gérer l'indemnité d'invalidité. On pourrait opter pour une formule hybride. On pourrait établir une rente viagère échelonnée dans le temps ou, au lieu d'une somme forfaitaire, revenir à une pension mensuelle. Un pensionné admissible à une pleine pension recevrait aujourd'hui d'Anciens Combattants un montant d'environ 2 000 \$ par mois à vie.

Le sénateur Dallaire : Et ce serait non imposable.

Maj Henwood : Ce serait non imposable. Supposons qu'un ancien combattant reçoit un montant approximatif de 24 000 \$ par année et qu'il vit 50 ans; il jouit d'une sécurité financière bien meilleure que s'il avait reçu un montant forfaitaire unique de 250 000 \$ ou de 276 000 \$.

Si cet ancien combattant voulait acheter une camionnette, il pourrait obtenir un prêt à 500 \$ par mois échelonné sur 10 ans. Il achète sa camionnette, mais il bénéficie toujours de cette stabilité parce qu'il a un solde sur lequel il peut compter.

Anciens Combattants peut vous parler d'indemnités imposables et non imposables ou de programmes et de prestations économiques et non économiques.

Au bout du compte, vous devez avoir quelque chose de tangible. La sécurité que procure un versement mensuel est importante, que ce soit pour le paiement d'une hypothèque, le paiement d'un véhicule ou un investissement relatif à la retraite. Actuellement, il n'y a rien.

Senator Meighen: Both of you gentlemen are here to discuss what you know a great deal about, and that is the situation of the seriously disabled veteran. Have you any comments whatsoever with respect to the New Veterans Charter as it pertains to the non-seriously injured veteran? Is the goal of VAC, as you understand it, to reintegrate the non-seriously wounded veteran into society and to provide the programs they have enacted under the New Veterans Charter? That makes sense in that case.

Maj. Campbell: The enhancements to what were in many cases existing services anyhow are on the right track for the most part. However, the financial security that comes from even a partial disability under the old Pension Act is a huge enabler to successful transition to civilian life as well.

The problem right now is that several hundred of us are, as I said, trapped in a uniform between a rock and a hard place. We are all still serving, so we have not seen if VAC's enhanced programs are of any use. I can tell you that the priority hiring system for most young veterans is completely inapplicable. It is a hollow offer; it means nothing.

It is too early to say whether their enhanced services make sense, but I believe that thrust toward successful reintegration of the injured soldier into society —

Senator Meighen: Or the uninjured soldier.

Maj. Campbell: Or the uninjured soldier, absolutely. It makes good sense, but it is the 20 per cent that VAC has completely missed the boat on.

Senator Meighen: I cannot resist, chair. I misled you by saying that was my last question. When Major Campbell said "trapped in a uniform," it cuts both ways. I remember the early days on this committee when we heard complaints that as soon as soldiers were injured and could not pull their weight, they were out. People were upset by that. General Hillier led the charge and there now seems to be an effort to keep people in because most soldiers, sailors and air force personnel love the CF and want to stay.

Your case is different. I understand why you say "trapped in a uniform," but is that not an advancement for your uninjured or lightly injured colleagues in being able to stay in without being kicked out just because they cannot perform at their previous level of 100 per cent?

Maj. Campbell: Yes and no. I believe it is a little bit like sweeping the dirt under the carpet. The problem is that sooner or later there will be a challenge because people with non-operational injuries — in other words, someone who had a pallet dropped on their foot in Canada and were not injured on special duty — are still getting kicked out at a regular rate. The only people being retained more or

Le sénateur Meighen : Messieurs, vous êtes ici tous les deux pour discuter d'un sujet que vous connaissez très bien, c'est-à-dire la situation des anciens combattants atteints d'une invalidité grave. Avez-vous des commentaires à formuler concernant la nouvelle Charte des anciens combattants en ce qui a trait aux anciens combattants qui ont été blessés légèrement? L'objectif d'ACC, selon ce que vous en comprenez, est-il de favoriser la réintégration dans la société de ces anciens combattants qui n'ont pas été gravement blessés et d'exécuter les programmes qu'il a adoptés en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants? C'est logique dans ce cas.

Maj Campbell : Les améliorations qui ont été apportées, dans bien des cas à des services existants, sont, pour la plupart, un pas dans la bonne direction. Cependant, la sécurité financière que procure l'ancienne Loi sur les pensions aux personnes atteintes d'une invalidité même partielle est, elle aussi, un instrument indispensable pour assurer la transition vers la vie civile.

Le problème actuellement, c'est que, comme je l'ai dit, nous sommes des centaines à être condamnés à porter l'uniforme, à faire face à un dilemme. Nous sommes tous toujours en service, et nous n'avons pas pu constater si les programmes améliorés d'ACC sont utiles. Je peux vous dire que le système relatif à la priorité d'embauche est tout à fait inapplicable pour la plupart des jeunes anciens combattants. C'est une offre creuse; elle ne signifie rien.

Il est trop tôt pour dire si les services que le ministère a améliorés ont du sens, mais je crois que les efforts visant la réintégration du soldat blessé dans la société...

Le sénateur Meighen : Ou du soldat qui n'a pas été blessé.

Maj Campbell : Ou du soldat qui n'a pas été blessé, absolument. C'est tout à fait logique, mais c'est à propos du 20 p. 100 qu'ACC a vraiment raté le bateau.

Le sénateur Meighen : Je ne peux résister, monsieur le président. Je vous ai induit en erreur quand je vous ai dit que c'était ma dernière question. Quand le major Campbell a dit qu'ils étaient « condamnés à porter l'uniforme », cela va dans les deux sens. Je me souviens que, au tout début des travaux du comité, nous avons entendu des plaintes à l'égard du fait que, dès que les soldats étaient blessés et qu'ils ne pouvaient plus faire leur part, ils devaient quitter les forces. Cela ne plaisait à personne. Le général Hillier a pris le dossier en main et, maintenant, on dirait qu'on s'efforce de garder les gens parce que la plupart des soldats, des marins et du personnel de l'aviation aiment les Forces canadiennes et veulent rester.

Votre situation est différente. Je comprends pourquoi vous dites que vous êtes « condamnés à porter l'uniforme », mais n'est-ce pas là une amélioration, pour vos collègues qui n'ont pas été blessés ou qui l'ont été légèrement, de pouvoir rester dans les Forces même si leur rendement n'est plus le même?

Maj Campbell : Oui et non. À mon avis, c'est un peu comme si on envoyait la saleté sous le tapis. Tôt ou tard, nous allons avoir un problème parce que les gens qui ont été blessés en situation non opérationnelle — autrement dit, quelqu'un qui aurait reçu une palette sur le pied au Canada et qui n'a pas été blessé en service spécial — continuent de se faire flanquer dehors régulièrement. Les

less against standing regulations for universality of service are people who are operationally injured overseas. Sooner or later, someone in Canada will challenge that.

There was a promise made by General Hillier, which has been maintained by General Natynczyk. I briefed General Natynczyk personally on what I believe to be the shortcomings of the New Veterans Charter. He has as much as said to me that the reason he is retaining all operationally injured soldiers who wish to be retained for as long as they like is purely because of the problem with the New Veterans Charter. He wants to help them maintain their existing income.

Senator Meighen: Thank you.

Senator Manning: I thank our witnesses for their wonderful presentations. I would like to discuss compensation.

Major Campbell, you talked about receiving \$75,000, \$50,000 of which is your pension and then there is the \$25,000. Without the pension, where would you be?

Maj. Campbell: If I did not have a pension, technically, under the earnings loss benefit, they would provide the entire \$75,000.

Senator Manning: That was 75 per cent of your salary when you were injured; is that correct?

Maj. Campbell: Correct. I made approximately \$100,000 a year.

Senator Manning: I am concerned more about the younger soldier. I am not trying to take anything away from you; I am just trying to get a number. Some of the numbers you are throwing out concern me when you say a private, for example, receives 75 per cent of their wages and would not have much of a pension.

Maj. Campbell: That is absolutely correct.

Senator Manning: What is the salary of a private?

Maj. Campbell: I am not sure what a private makes. A corporal makes around \$50,000, give or take. I will use him as an example, so 75 per cent is \$37,500. Because he does not have a pension as he has only served for four or five years, Veterans Affairs provides the entire \$37,500, but that is not enough to support a family for the rest of your life.

The Chair: What is the length of time when your pension becomes vested?

Maj. Campbell: Ten years on medical release.

Senator Manning: Can you give us an idea of how the injury-based compensation model relates to what you receive today? If you lost a leg, you would be compensated for losing that leg. There is an amount associated with that loss, and there is an amount associated with losing two legs, and two legs and an arm.

seules personnes que l'on retient plus ou moins à l'encontre de la réglementation permanente pour l'universalité du service sont celles qui ont été blessées en service à l'étranger. Tôt ou tard, quelqu'un au Canada va contester la validité de cette pratique.

Le général Hillier a fait une promesse, que le général Natynczyk a maintenue. J'ai personnellement informé le général Natynczyk de ce que sont, à mon avis, les lacunes de la nouvelle Charte des anciens combattants. Il m'a presque dit que la raison pour laquelle il permet à tous les soldats blessés dans le cadre d'opérations de rester au sein des forces aussi longtemps qu'ils le veulent, c'est purement à cause du problème relatif à la nouvelle Charte des anciens combattants. Il veut les aider à conserver leur revenu existant.

Le sénateur Meighen : Merci.

Le sénateur Manning : Je tiens à remercier nos témoins pour leurs magnifiques exposés. J'aimerais parler de la rémunération.

Major Campbell, vous avez dit que vous receviez 75 000 \$, dont 50 000 \$ constituaient votre pension, et puis il y a le montant de 25 000 \$. Sans la pension, quelle serait votre situation?

Maj Campbell : Si je n'avais pas de pension, techniquement, au titre de l'allocation pour perte de revenus, on me verserait le montant de 75 000 \$ par année.

Le sénateur Manning : Ce montant équivaut à 75 p. 100 de votre salaire quand vous étiez blessé; est-ce exact?

Maj Campbell : C'est exact. J'avais un salaire d'environ 100 000 \$ par année.

Le sénateur Manning : Je m'inquiète davantage pour le jeune soldat. Je n'essaie pas de vous enlever quoi que ce soit; j'essaie simplement d'avoir un chiffre. Certains des chiffres que vous nous donnez me préoccupent parce que vous dites qu'un soldat, par exemple, reçoit 75 p. 100 de son salaire et que sa pension serait minime.

Maj Campbell : C'est exactement cela.

Le sénateur Manning : Quel est le salaire d'un soldat?

Maj Campbell : Je ne suis pas certain du salaire que gagne un soldat. Un caporal gagne à peu près 50 000 \$. Alors, pour l'utiliser comme exemple, 75 p. 100 de son salaire représente 37 500 \$. Comme il n'a pas de pension parce qu'il est militaire depuis quatre ou cinq ans seulement, Anciens Combattants lui verse le montant de 37 500 \$ au complet, mais ce n'est pas suffisant pour subvenir aux besoins d'une famille jusqu'à la fin de ses jours.

Le président : Combien de temps faut-il pour être admissible à la pension?

Maj Campbell : Dix ans lorsqu'il s'agit d'une libération pour des raisons médicales.

Le sénateur Manning : Êtes-vous en mesure de nous donner une idée de la façon dont le modèle d'indemnisation pour les blessures se rapporte à ce que vous recevez aujourd'hui? Si vous perdiez une jambe, vous seriez indemnisé pour avoir perdu cette jambe. Il y a un montant associé à cette perte, et il y a un montant associé à la perte de deux jambes ainsi qu'à la perte de deux jambes et d'un bras.

Maj. Campbell: The amount for an entire limb is \$125,000; two limbs, \$250,000. That is the current maximum for the one-time lump sum. If you are missing a third limb, you cannot go further on the lump sum compensation model.

The Chair: The maximum is actually \$276,000.

Senator Manning: How does that compare to the injury-based compensation that was in place?

Maj. Henwood: Veterans Affairs has a grid on which they determine what the percentage would be. A single limb lost would be 50 per cent of disabled multiple limb loss, two or more is 100 per cent. They have established amounts of what 100 per cent equates to in dollars and cents. Roughly, 100 per cent is about \$2,000 a month. It is based upon multiple minor disabilities or major significant disabilities, but it is capped at 100 per cent.

In addition to that, for the traditional veterans under the Pension Act, Veterans Affairs had allowances that accommodated for deterioration of health over time or secondary injuries as a result of your primary injury, and that was called the exceptional incapacity allowance. That kicked in at around 90 per cent on the scale of 100 per cent and topped things up a little bit more.

It was based on injury. It had nothing to do with rank. It is a fixed figure that is adjusted annually. If you are assessed at 50 per cent for a lost leg and your back gives out, you can go back for reassessment and your pension assessment may increase to 75 per cent over time. However, it would be capped at 100 per cent.

The Chair: I just want to make sure we understand what we are talking about.

The percentages to which you refer are of a notional amount, not of salary. Am I right? The figure of 100 per cent is about \$2,000 per month.

Maj. Henwood: Correct.

The Chair: They are not percentages of salary.

Maj. Henwood: It has nothing to do with salary.

Senator Dallaire: If I may interject, that is not correct. It was based on the salary of a private in World War II. It was augmented over the years to keep pace with the standard of living and so on. That is why it is \$2,000 a month maximum, tax free. Depending on your tax level, you can compute that. If you are at a 50 per cent tax level, it is the equivalent of \$4,000. That was the basis of the 100 per cent process. If you had a wife and a couple of children, it could add another couple hundred dollars here and there. The maximum you could reach was about \$3,000, tax free for life.

Maj Campbell : Le montant versé pour la perte de tout un membre est de 125 000 \$; pour deux membres, c'est un montant de 250 000 \$. Il s'agit du maximum actuel pour le montant forfaitaire unique. Si vous perdez un troisième membre, vous ne pouvez pas recevoir un montant forfaitaire plus élevé au titre du modèle d'indemnisation.

Le président : Le maximum s'élève en fait à 276 000 \$.

Le sénateur Manning : Comment peut-on comparer le modèle actuel avec le modèle précédent?

Maj Henwood : Anciens Combattants utilise une grille pour déterminer le pourcentage. La perte d'un seul membre constitue 50 p. 100 de la perte de plusieurs membres, et la perte de deux membres ou plus équivaut à 100 p. 100. Le ministère a calculé en dollars et en cents à combien se chiffrait la proportion de 100 p. 100. En gros, 100 p. 100 équivaut à environ 2 000 \$ par mois. On parle ici de multiples handicaps mineurs ou de handicaps graves, mais le plafond est de 100 p. 100.

Par ailleurs, pour les anciens combattants du temps de guerre, qui sont visés par la Loi sur les pensions, Anciens Combattants versait des allocations qui permettaient de répondre aux besoins des personnes dont la santé se détériorait au fil du temps ou qui subissaient des blessures secondaires liées à leurs blessures principales, et c'est ce qu'on appelait l'allocation d'incapacité exceptionnelle. Cette allocation entraînait en jeu à environ 90 p. 100 sur l'échelle de 100 p. 100 et constituait un complément.

Le montant était calculé en fonction de la blessure. On ne tenait pas compte du grade. C'est un montant fixe que l'on ajuste chaque année. Si on a évalué que vous aviez droit à 50 p. 100 pour la perte d'une jambe et que votre dos vous lâche, vous pouvez subir une nouvelle évaluation et votre appréciation du droit à pension risque d'augmenter à 75 p. 100 au fil du temps. Par contre, le plafond serait de 100 p. 100.

Le président : Je veux simplement m'assurer que nous comprenons bien ce dont il est question.

Les pourcentages auxquels vous faites allusion sont calculés en fonction d'un montant nominal, non pas d'un salaire. Est-ce exact? La proportion de 100 p. 100 équivaut à environ 2 000 \$ par mois.

Maj Henwood : C'est exact.

Le président : Il ne s'agit pas de pourcentages du salaire.

Maj Henwood : Cela n'a rien à voir avec les salaires.

Le sénateur Dallaire : Si vous me permettez d'intervenir, c'est inexact. Le montant était calculé en fonction du salaire d'un soldat pendant la Deuxième Guerre mondiale. Il a été augmenté au fil des ans pour tenir compte, entre autres, du niveau de vie. C'est la raison pour laquelle il s'élève à un montant maximal non imposable de 2 000 \$ par mois. Selon votre niveau d'imposition, vous pouvez le calculer. Si vous êtes à un niveau d'imposition de 50 p. 100, cela équivaut à 4 000 \$. C'était la base du processus du 100 p. 100. Si vous aviez une femme et deux enfants, on pouvait ajouter quelques centaines de dollars ici et là. Le maximum que vous pouviez recevoir était de 3 000 \$ à vie, et c'était non imposable.

If you are in that range and you have a pension on top of that, you might be taxed, for example, at 50 per cent because of the total amount. That \$2,000 per month could be worth \$4,000, which totals \$48,000 per year. In five years, you have nearly reached the \$250,000 and you have \$48,000 per year for the rest of your life.

My intervention is that all this fiddling, including computing the pension and the 75 per cent, is all mechanical and was instituted by staff and the department. It is nowhere near the conceptual base upon which the New Veterans Charter was built. In my opinion, staff have manoeuvred as they drafted the legislation and fiddled with its implementation in a way that is contrary to the fundamental premise under which the new charter was built.

What these men say about the severely injured is as bad as for those not severely injured. On top of that, the old charter also permitted the Veterans Independence Program. The VIP provided all sorts of benefits to the family, including grass cutting and other significant items.

Forgive me for my intervention, but it is in support of the fundamental fact that much of what we have now is nowhere near the conceptual base of the charter. It has to be fundamentally challenged.

The Chair: General Cox is preparing a piece for us next week. We shall review the promises made in 2004 having to do with the New Veterans Charter and its outlook.

Senator Manning: I thank Senator Dallaire for his intervention. He has more experience in relation to these issues than I do.

In your opening comments — going to the heart of what Senator Dallaire touched on — you said that the New Veterans Charter significantly challenges new veterans. I may not have stated your words exactly, but they were along those lines. One would think that something new and innovative would be an improvement. I am saddened to hear from your presentation that it is not.

I hope you can offer suggestions to us. I am concerned about the notion of compensation based on salary. A couple of weeks ago, we had a young gentleman here — I forget his rank. He was 22 years old, so he had an opportunity to move up in the forces. He was injured two and a half years ago at the age of 19. Have you any ideas or suggestions as to how we should address the concept of compensation based on salary?

Senator Dallaire mentioned the old system that may have been based on a private in World War II. In my view, there must be something on which decisions are based.

Si vous êtes dans cette fourchette et que vous avez en plus une pension, vous pourriez être imposé, par exemple, à 50 p. 100 à cause du montant total. Ce montant de 2 000 \$ pourrait valoir 4 000 \$, ce qui équivaut à 48 000 \$ par année. En cinq ans, vous avez presque atteint le montant de 250 000 \$, et vous recevez 48 000 \$ par année jusqu'à la fin de vos jours.

Ce que je veux dire, c'est que toute cette manipulation de chiffres, y compris l'estimation de la pension et la proportion de 75 p. 100, est tout à fait mécanique et a été établie par le personnel et le ministère. On est loin de la base conceptuelle sur laquelle repose la nouvelle Charte des anciens combattants. À mon avis, le personnel a manoeuvré en élaborant la législation et a traficoté sa mise en oeuvre d'une façon qui va à l'encontre des principes fondamentaux sur lesquels repose la nouvelle charte.

La situation décrite relativement aux personnes qui ont été gravement blessées est aussi pire que celle des personnes qui n'ont pas été gravement blessées. En plus, l'ancienne charte permettait aussi le Programme pour l'autonomie des anciens combattants. Ce programme prévoyait toutes sortes d'avantages pour la famille, y compris la tonte de gazon et d'autres aspects importants.

Pardonnez-moi mon intervention, mais je voulais appuyer le fait indéniable que la grande partie de ce que nous avons actuellement est très loin de la base conceptuelle de la Charte. Nous devons le dénoncer.

Le président : Le général Cox est en train de préparer un document à notre intention pour la semaine prochaine. Nous allons examiner les promesses qui ont été faites en 2004 en ce qui a trait à la nouvelle Charte des anciens combattants et à ses perspectives d'évolution.

Le sénateur Manning : Je remercie le sénateur Dallaire pour son intervention. Il a davantage d'expérience que moi à cet égard.

De votre déclaration préliminaire — pour aller au coeur de ce que le sénateur Dallaire a soulevé —, vous avez dit que la nouvelle Charte des anciens combattants causait des difficultés importantes aux anciens combattants récemment libérés. Ce ne sont peut-être pas les mots exacts que vous avez employés, mais c'était du même ordre. On penserait que ce qui est nouveau et novateur constitue une amélioration. Je suis triste d'apprendre, par le biais de votre exposé, que ce n'est pas le cas.

J'espère que vous avez des suggestions à nous faire. La notion d'indemnisation fondée sur le salaire me préoccupe. Il y a quelques semaines, nous avons reçu un jeune homme — j'oublie son grade. Il était âgé de 22 ans, et il avait la possibilité de prendre du galon dans les Forces. Il a été blessé il y a deux ans et demi, à l'âge de 19 ans. Avez-vous des idées ou des suggestions à l'égard de la façon dont nous devrions aborder le concept de l'indemnisation en fonction du salaire?

Le sénateur Dallaire a parlé de l'ancien système qui aurait été fondé sur le salaire d'un soldat pendant la Deuxième Guerre mondiale. À mon avis, il doit y avoir quelque chose pour orienter le processus décisionnel.

Maj. Henwood: Studies have to be done and studies, unfortunately, take a long time. Veterans Affairs came up with the \$250,000 based on the premise of insurance payouts, workers' compensation boards and analysis of the systems in other countries.

If the premise of the Pension Act for the traditional veteran was based on a salary provided monthly, that may be the way to go forward. Get away from this lump sum and establish a baseline. No one will be happy with whatever baseline is established. The baseline should be no worse than what the traditional veteran receives, and move forward from there.

I do not suggest that the baseline be based on the salary of a private in World War II or a private in Afghanistan in 2010. Base it on an amount that will allow the person to have a reasonable standard and quality of life and reasonable expectations for the family. They would be able to afford orthodontics for their children's teeth, vacations and the golden years of retirement. Currently, we set these veterans up for failure later in life.

Whatever the amount may be, provide a baseline amount monthly for life. It will be a step forward from the lump-sum "fire and forget" that is happening currently.

Senator Manning: What opportunities do you have to bring your concerns to Veterans Affairs?

Maj. Campbell: I identified my major concerns through my case manager. She was directed to provide a briefing note to Minister Blackburn because I emailed the Prime Minister and requested an interview. They were finally interested in hearing my concerns.

Maj. Henwood: As a retired veteran, I have worked with the Ad Hoc Advisory Group on Special Needs for the last five years providing advice and suggestions to Veterans Affairs. They keep receiving information and hearing the same thing over and over again, but they do not necessarily make any adjustments or changes.

Perhaps changes are difficult given the way the New Veterans Charter was constructed. There are Treasury Board implications and all these financial issues have to be reviewed. Frankly, veterans do not want to hear problems about government mechanics. They just want to be assured that they will not be left destitute.

Senator Manning: I think you touched on the lump sum payment earlier with regard to other countries. We heard from witnesses that the lump sum payment is not necessarily comparable to other such payments in the world. However, other Canadian benefits on top of that payment are not necessarily made by other countries although their lump sum payment may be higher. Other countries may have a \$500,000 lump sum payment, but after that, you are pretty well on your own. Given your experience, how do you respond to that comparison?

Maj. Henwood: Des études ont été réalisées, et les études, malheureusement, prennent beaucoup de temps. Anciens Combattants a proposé le montant de 250 000 \$ en s'inspirant du principe du paiement d'assurance, des travaux des commissions des accidents du travail et d'analyses des systèmes d'autres pays.

Si, dans le cas des anciens combattants traditionnels, la Loi sur les pensions s'appuyait à l'origine sur un salaire mensuel, c'est peut-être la voie qu'il faudrait suivre. Débarrassez-vous de ce paiement forfaitaire et établissez un niveau de référence. Personne ne sera content du niveau qui sera établi, quel qu'il soit, mais ce montant ne devrait pas être moins élevé que ce que reçoivent les anciens combattants traditionnels; vous pouvez donc partir de là.

Je ne suis pas en train de suggérer que ce niveau de référence soit établi en fonction du salaire d'un soldat de la Deuxième Guerre mondiale ou d'un soldat qui a combattu en Afghanistan en 2010. Il faut partir d'un montant qui permettra à la personne de conserver un niveau et une qualité de vie raisonnables, et qui répondra aux attentes réalistes de leur famille. Ces personnes devraient être en mesure de payer les traitements d'orthodontie de leurs enfants, de prendre des vacances et de profiter d'une retraite paisible. Actuellement, ces anciens combattants sont condamnés à l'échec.

Quel que soit le montant établi, il doit s'agir d'une rente viagère mensuelle. Ce sera une amélioration par rapport au montant forfaitaire en mode « tiré et oublié » qui est versé actuellement.

Le sénateur Manning : Pensez-vous qu'il vous sera possible de soumettre vos préoccupations à Anciens Combattants?

Maj. Campbell : J'ai dressé la liste de mes principales préoccupations à l'aide de ma gestionnaire de cas. On lui a demandé de préparer une note d'information à l'intention du ministre Blackburn après que j'eus envoyé un courriel au premier ministre pour solliciter un entretien. Ils se sont finalement montrés intéressés à entendre mes préoccupations.

Maj. Henwood : En tant qu'ancien combattant à la retraite, je collabore depuis cinq ans avec le Groupe consultatif ad hoc sur les besoins spéciaux afin de formuler des conseils et des suggestions à l'intention d'Anciens Combattants. Ils ne cessent de recevoir de l'information et d'entendre encore et toujours la même chose, mais ils n'apportent pas forcément de modifications ou d'ajustements.

Il est peut-être difficile d'apporter des changements, étant donné la manière dont la nouvelle Charte des anciens combattants a été élaborée. Il faudrait passer par le Conseil du Trésor, et toutes ces questions financières doivent être examinées. Pour être honnête, les anciens combattants ne veulent pas connaître les problèmes qui touchent la mécanique du gouvernement; tout ce qu'ils veulent, c'est savoir qu'ils ne demeureront pas sans ressources.

Le sénateur Manning : Je pense que vous avez parlé plus tôt des paiements forfaitaires versés par les autres pays. Des témoins nous ont dit qu'il n'y a pas toujours de comparaison possible. Il faut tenir compte du fait que les prestations canadiennes qui s'ajoutent à ce paiement n'existent pas nécessairement ailleurs, même si les versements forfaitaires y sont plus élevés. Certains pays versent peut-être un paiement forfaitaire de 500 000 \$, mais après cela, les gens doivent pratiquement se débrouiller seuls. En vous appuyant sur votre expérience, que diriez-vous de cette comparaison?

Maj. Henwood: I cannot speak about other countries because they offer blends of various things. Veterans Affairs says — not that I want to quote them — you cannot compare apples to oranges. We have a public health care system and the United States does not. We should not necessarily look at picking and choosing pieces of other countries plans, the ones that best fit budgetary requirements or whatever. We should design a model for Canada, for our standard of life, our quality of living and designed by us, for us.

The Chair: Colleagues, I have to refer again to the absurdity of the shortness of time in dealing with this most important matter and ask that we keep our questions and responses as brief as possible because we are finished at 1:20 p.m.

Senator Pépín: I listened to both of you and was thinking about each of your families — your spouses and children. The way you spoke, there is not much money for your families. If you return home physically disabled, you need someone to stay with you at home; that person cannot work outside the home. What are the major difficulties of the family when you come back?

Maj. Campbell: I can speak to all kinds of difficulties in the family. The family dynamic is fundamentally changed for the rest of the family's life. Like I said, and I meant it, I cannot even change a light bulb, let alone swing a hammer and do all those traditional male roles within the house. I have to try to find other ways of easing the load on my spouse, doing food preparation, but it is extremely difficult. Everything takes more time. Everything is more difficult when you have no legs.

I want to emphasize this point. I mentioned it earlier. There has been no compensation, as far as I am concerned, for the loss of my family's quality of life. There has been no ongoing compensation so I can take my kids to a baseball game because I cannot play baseball with them. There has been none of that. Because of the particular nature of the injuries that I received, the ones that were not compensated, like my missing testicle and scarring on the rest of my genitalia, I have no intimate relations any more with my wife of 25 years. That is a fundamental shift in the family dynamic.

Is it fair to my wife that I went off to war and got blown up? No, but that is a fact of life, and I believe that Canada owes a debt of gratitude to people who have gone off and done things on behalf of the country and have been injured as a result of it.

We talk the good talk, but when it comes to the New Veterans Charter, we are definitely not walking the walk, and the families are the ones that suffer. Everyone looks at the soldier and says, "Oh, poor man, he is missing his legs." I can tell you, senator, during my training, the difficulties I have encountered, the chronic pain, the quality of life — all of that pales in comparison to what happened to my family. My son went from being an A student to failing every class in junior high school. I had to hire a tutor for him. I do not get any compensation for that tutor. It

Maj Henwood : Je ne peux pas parler des autres pays, parce qu'il existe une panoplie de prestations diverses. Anciens Combattants soutient — non pas que je veuille les citer — qu'on ne peut pas comparer des pommes avec des oranges. Contrairement aux États-Unis, nous avons un système de soins de santé public. Nous ne devrions pas chercher à recopier certains aspects des régimes des autres pays — ceux qui correspondent le mieux à nos exigences budgétaires ou autres —, mais à concevoir un modèle pour le Canada, un modèle correspondant à notre mode et à notre qualité de vie, un modèle qui aurait été conçu par nous et pour nous.

Le président : Chers collègues, je dois à nouveau vous rappeler le temps ridiculement limité dont nous disposons pour étudier ce sujet important et vous demander de garder vos questions et vos réponses les plus brèves possible parce que nous devons terminer à 13 h.20.

Le sénateur Pépín : Je vous ai écoutés tous les deux en pensant à vos familles — vos épouses et vos enfants. Selon ce que vous dites, il n'y a pas beaucoup d'argent pour vos familles. Si vous revenez avec un handicap physique, quelqu'un doit rester avec vous à la maison; cette personne ne peut travailler à l'extérieur. Quelles sont les principales difficultés rencontrées par la famille à votre retour?

Maj Campbell : Je peux vous en nommer plusieurs. La dynamique familiale change fondamentalement et de manière irréversible. Comme je l'ai dit — et ce n'était pas une métaphore —, je ne peux pas changer une ampoule, utiliser un marteau et faire tout ce que font normalement les hommes à la maison. Je dois essayer de trouver d'autres manières de réduire le poids qui pèse sur les épaules de mon épouse, notamment en préparant les repas, mais c'est extrêmement difficile. Tout prend davantage de temps. Tout devient plus difficile quand on n'a pas de jambes.

Je veux insister sur ce point, que j'ai mentionné plus tôt. Il n'y a eu aucun dédommagement, selon moi, pour la perte de la qualité de vie de ma famille, aucune indemnisation permanente qui me permette d'amener mes enfants à une partie de baseball parce que je ne peux plus jouer avec eux. Il n'y a rien eu de cela. En raison de la nature particulière de mes blessures — celles pour lesquelles je n'ai pas été indemnisé, comme la perte de l'un de mes testicules et les cicatrices qui zèbrent mes parties génitales —, je n'ai plus de relations intimes avec la femme qui partage ma vie depuis 25 ans. Notre dynamique familiale a donc changé de façon radicale.

Est-il juste pour ma femme que je sois allé à la guerre et j'y aie été victime d'une explosion? Non, mais ce sont des choses qui arrivent dans la vie, et je crois que le Canada a une dette envers les gens qui sont blessés alors qu'ils agissent en son nom.

Nous tenons de beaux discours, mais les actes ne suivent pas les paroles en ce qui a trait à la nouvelle Charte des anciens combattants, et ce sont les familles qui en souffrent. Tout le monde regarde le soldat et se dit : « Pauvre homme, il a perdu ses jambes. » Je peux vous dire, madame le sénateur, que les difficultés rencontrées pendant mon entraînement, la douleur chronique, la diminution de ma qualité de vie — tout cela me semble dérisoire comparé à ce que vit ma famille. Mon garçon, qui était premier de classe, a échoué à presque tous ses cours au premier cycle du

comes out of my pocket. There are all kinds of other expenses associated with the disability for which there is no form of any compensation. This disability has cost me a lot of money.

Senator Pépin: I know that there are support services for military spouses on the base, but do you have a special services centre for the family whose husband or father has been injured?

Maj. Campbell: I can tell you that I, my wife and both of my children are seeing mental health experts on a fairly regular basis. That is the kind of impact it has had on my family. The family is upside down, and it will never be standing — no pun intended — it will never be back on its feet. I had my legs cut out from under me. I had a career planned post military to get a vocational trade. I had been talking about doing that for years. I cannot do that anymore. I am adrift. I have no idea what my future will look like now.

Senator Pépin: There is some space to do something for the family.

Maj. Campbell: There is stress, a lot of stress.

Maj. Henwood: With the disability award provided under the New Veterans Charter, it is a lump sum paid once, as we discussed, but it does not recognize the family. A single soldier will receive X amount — \$276,000 if he is severely disabled — but a married soldier will receive the same amount. There is no family disability award. The pain and suffering that is covered by the disability award ignores the family because it is the same whether you are single or married. I said in my opening remarks that the family almost seems like an adjunct — it has been added in as an afterthought. For the seriously disabled, families are critical. You could look at the breakdowns of marital families. Thank God for my wife. She is on record for saying she was able to fall in love with the same guy twice because I am not the same person I was before I was injured, and we kept our marriage together. Others have not been so successful.

I will say that if there was financial support that recognized the family, that would be tremendous. SNAG's fourth report, which you have probably never seen because it has not been offered to you, talks all about the family — a family disability award; a catastrophic injury allowance for those injuries beyond 100 per cent. The list goes on, including caregiving services. The default setting for the caregiver is the spouse, but they do not pay or train or remunerate the spouse. They expect the spouse to do it.

Senator Pépin: Thank you very much.

Senator Dallaire: After sitting on this committee for some time and having been part of encouraging the committee, under the previous chair, to conduct a study of the New Veterans Charter, I wish to inform the chair that it is my personal opinion that there is absolutely no way this committee will ever be able to provide an

secondaire. J'ai dû engager un professeur particulier, pour lequel je n'ai reçu aucune indemnisation — l'argent venait de mes poches. Une incapacité entraîne toutes sortes de dépenses pour lesquelles il n'y a aucune indemnisation. Mon invalidité me coûte très cher.

Le sénateur Pépin : Je sais que des services de soutien sont offerts aux conjoints des militaires sur la base, mais existe-t-il un centre de services spéciaux pour les familles des blessés?

Maj Campbell : Je peux vous dire que ma femme, mes deux enfants et moi voyons régulièrement des spécialistes en santé mentale. Voilà le type de conséquences que cela a eu sur ma famille; elle s'est retrouvée scins dessus dessous et, sans vouloir faire de jeu de mots, elle ne retombera jamais sur ses pieds. J'ai perdu mes jambes. Or, j'avais prévu suivre une formation professionnelle pour apprendre un métier du bâtiment après ma carrière militaire. J'en parlais depuis des années. C'est maintenant impossible. Mes plans sont tombés à l'eau. Je n'ai maintenant aucune idée de ce à quoi ressemblera mon avenir.

Le sénateur Pépin : Il serait possible de faire quelque chose pour les familles.

Maj Campbell : Il y a aussi du stress, beaucoup de stress.

Le major Henwood : L'indemnité d'invalidité prévue par la nouvelle Charte des anciens combattants est un montant forfaitaire versé d'un coup, comme nous en avons discuté, mais ça ne tient pas compte de la famille. Les soldats reçoivent un montant X — 276 000 \$ s'il s'agit d'une invalidité grave —, qu'ils soient mariés ou non. Il n'y a pas d'indemnité d'invalidité pour les familles. L'indemnité d'invalidité ne tient pas compte de la souffrance et de la douleur de la famille, puisque les soldats mariés reçoivent le même montant que les soldats célibataires. J'ai dit dans ma déclaration préliminaire que la famille était presque un accessoire — elle a été ajoutée après coup. Pour les gens frappés d'une invalidité grave, la famille est essentielle. Il suffit de regarder le nombre de ruptures. Je remercie Dieu de m'avoir donné ma femme. Elle m'a dit qu'elle avait été capable de retomber en amour avec le même homme — parce que je ne suis plus le même qu'auparavant. Nous avons sauvé notre mariage, mais tout le monde n'a pas cette chance.

Ce serait fantastique s'il existait un soutien financier à l'intention des familles. Le quatrième rapport du Groupe consultatif sur les besoins spéciaux, que vous n'avez probablement jamais vu parce qu'il ne vous a pas été présenté, porte sur la famille — il y est question d'une indemnité d'invalidité pour les familles et d'une allocation pour les blessures graves qui dépasse les 100 p. 100. La liste continue ainsi et aborde même la question des aidants naturels. On considère qu'il incombe aux épouses de dispenser les soins, mais elles ne reçoivent aucune formation ni aucune forme de rémunération. On s'attend tout simplement à ce qu'elles assument ce rôle.

Le sénateur Pépin : Merci beaucoup.

Le sénateur Dallaire : Après avoir siégé à ce comité pendant un certain temps et l'avoir encouragé, du temps de l'ancien président, à réaliser une étude sur la nouvelle Charte des anciens combattants, je tiens à informer le président que je suis convaincu que ce comité ne sera jamais en mesure de produire

in-depth, fundamental report on the charter because there is just not enough time. We will not get the depth of information we require to do what is required of us in the review, even if we keep at this for the next year.

I wish to indicate that my correspondence to the two leaderships on making this subcommittee a full-fledged committee still stands. In the fall, I will commence the process of standing outside and making damn sure that people realize that the Veterans Affairs Subcommittee is receiving the short shrift, as opposed to committees like Official Languages and a number of others. I consider this to be a fundamental statement, to go on the record and state that I am a veteran and was also injured.

Second, when we started in 1997 — all the work and the committees with Dr. Peter Neary, who brought the report in — there were very few severely injured soldiers. Ten had been killed, but in regard to the severely injured, there were few. You were one of them, Major Henwood, and you broke a lot of ground. There were more, but the soldiers who were injured psychologically were not even in the equation, so we could not compute them at the time.

As I see it now, the charter was drafted with the less injured in mind more so than the severely injured. That is a major deficiency, which you raised, and it is valid because that fact did not come out strongly at the time, even though you were doing a lot of work. There are significant gaps in meeting the needs of those who are severely injured physically and psychologically.

Veterans Affairs is now doing an extensive year-long review of the charter. We have seen it, they have given us a copy, and it looks extensive. They are six months into the study. Have you, your organization, SNAG, or veterans been involved in providing input into that study?

Maj. Henwood: The only input we have provided is through our reports, so I am not aware that there is a draft revised charter. We keep hearing that the changes to the charter will be done within the envelope that Veterans Affairs has been given. They will try to push the boundaries to increase services to some areas. These are very small and incremental. They do not even touch the disability award. We need major changes. It is all window dressing.

Senator Dallaire: When the charter was brought in, the previous government made no envelope limitation. When it was implemented by the current government in April 2006, that started to appear. In the forces, they have no limit on the personnel side. They are providing money for different programs, such as keeping people who are injured in the forces, but they have absorbed that money at the expense of other envelopes. They are up to 62 per cent in human resources, where they used to be at 52 per cent because of a lot of those needs. Veterans Affairs seems to have established a cap, and that is totally artificial and requires that we review it.

With respect to your committee, we heard on the sly a couple of weeks ago that all the different advisory committees will be merged into one. Did you hear that?

un rapport approfondi sur la Charte parce qu'il manque de temps. Nous n'obtiendrons pas toute l'information nécessaire pour effectuer cet examen, dussions-nous continuer notre travail pendant l'année à venir.

Je veux préciser que je continue de correspondre avec les deux chefs de parti afin de faire de ce comité un comité à part entière. À l'automne, je commencerai à faire comprendre aux gens à l'extérieur de cette enceinte que le Sous-comité des anciens combattants est traité avec moins d'égards que les autres comités, tel que celui sur les langues officielles. J'estime important de déclarer publiquement que je suis un ancien combattant et que j'ai aussi été blessé.

Deuxièmement, lorsque nous avons commencé ce travail en 1997 — sous la direction de Peter Neary, qui a déposé le rapport —, il y avait très peu de soldats grièvement blessés. Dix avaient été tués, mais les blessés graves étaient peu nombreux. Vous étiez l'un d'eux, major Henwood, et vous avez été un pionnier. Il y en avait plus, mais les soldats qui ne gardaient que des séquelles psychologiques ne faisaient même pas partie de l'équation, ce qui nous empêchait d'estimer leur nombre.

Je constate maintenant que la charte a été rédigée davantage à l'intention des blessés légers que des blessés graves. Vous avez soulevé cette lacune importante, qui n'a pas été révélée à ce moment, même si vous travailliez d'arrache-pied. Il y a d'importantes lacunes à combler pour répondre aux besoins des blessés graves — qu'il s'agisse de blessures physiques ou psychologiques.

Anciens Combattants est en train d'effectuer un examen approfondi de la charte qui devrait durer un an. Ils nous ont remis une copie de cet examen, qui semble complet. Ils ont commencé il y a six mois. Est-ce que vous, votre organisation, le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux ou les anciens combattants avez été invités à participer à cette étude?

Maj Henwood : Notre contribution s'est limitée aux rapports que nous avons produits, alors je ne savais pas qu'il y avait un projet de charte révisée. On continue d'entendre que les modifications apportées à la charte se feront à l'intérieur de l'enveloppe budgétaire d'Anciens Combattants. Ils vont essayer de repousser les limites pour accroître le service dans certains secteurs. Il s'agit de modifications mineures et progressives, et ils ne touchent même pas à l'indemnité d'invalidité. Or, nous avons besoin de changements importants.

Le sénateur Dallaire : Lorsque la charte a été adoptée, le gouvernement précédent n'a imposé aucune restriction budgétaire. Ces restrictions ont commencé à apparaître lors de la mise en oeuvre de la charte par le gouvernement actuel en avril 2006. Dans les Forces, il n'y a aucune limite en ce qui a trait au personnel. Ils fournissent de l'argent pour différents programmes, notamment pour garder au sein des Forces les gens qui ont été blessés, mais ils ont accaparé ces fonds aux dépens d'autres enveloppes. Les dépenses liées aux ressources humaines sont passées de 52 à 62 p. 100 en raison de ces besoins. Anciens Combattants semble avoir établi un plafond totalement artificiel qui doit être revu.

En ce qui concerne votre comité, nous avons appris par la bande il y a deux ou trois semaines que les différents comités consultatifs fusionneraient. Êtes-vous au courant de cela?

Maj. Henwood: I have been involved in those discussions.

Senator Dallaire: What is the aim of that?

Maj. Henwood: I am not fully up to speed on it. The four existing advisory groups will remain in some form as committees of a council called the veterans affairs advisory council. The VAAC will have four or five committees, depending on the need at the time, to do different things. It is changing to ease the repetition on the part of department. Instead of having to brief four advisory groups on the same thing, they will brief the VAAC once.

Senator Dallaire: Except that the council will also take care of the old veterans. You are starting to mix the old and new veterans and two different regimes. The council will be able to get close to the politicians.

To whom does your committee submit its report? Is it to the minister, the deputy minister, or an assistant deputy minister? Who is the authority?

Maj. Henwood: The gentleman's name is Darragh Mogan, a director general.

Senator Dallaire: He might be an EX-2 or EX-3. When Admiral Murray was there, they were responding to the deputy minister at a minimum. On occasion, they responded to the minister. There has been a downgrading of inputs to the system.

My last point is that moving to a monthly amount, as you propose, goes against the fundamental argument of the original concept of not creating dependency on that amount so that people would want to reintroduce themselves into the workforce. However, in the case of the severely injured, that amount is an absolute requirement.

Maj. Henwood: Yes.

Senator Dallaire: That requirement has to be introduced, not just the \$250,000.

If we come up with a figure less than \$66,000 but more than what the private is getting — and that does not include the pension and is not taxable — do you think we should take away the initial compensation of \$250,000 or \$300,000 that could be used to help someone get their first house built appropriately and maybe purchase a car?

Maj. Campbell: I know that Major Henwood and I differ somewhat on this point, but I believe it should not be one or the other. I believe that a blend is possible for legitimate start-up costs because the minute you are disabled, you need money. If you have a “mobility kill,” as we call it, you have to buy a van. It becomes a financial burden on the family if you do not have start-up funds.

I absolutely believe that you have hit the nail on the head, sir. I would be prepared to give up \$75,000 per year guaranteed for the old system. Under the old system, I would be earning roughly \$50,000 per year on medical pension, compared to Paul Franklin's \$4,700 per month tax free. I would have \$50,000 per year on a

Maj Henwood : J'ai participé à ces discussions.

Le sénateur Dallaire : Quel est le but de cette fusion?

Maj Henwood : Je ne suis pas au courant de tout, mais les quatre groupes consultatifs existants relèveront d'un conseil — le Conseil consultatif des Anciens Combattants. Ce conseil comportera quatre ou cinq comités, selon les besoins du moment, qui effectueront différentes tâches. Ce changement vise à éviter les répétitions au sein du ministère. Au lieu de devoir informer quatre groupes consultatifs sur le même sujet, ils n'auront qu'à informer le conseil.

Le sénateur Dallaire : Sauf que le conseil s'occupera également des anciens combattants de longue date. Vous commencez à mélanger vieux et nouveaux anciens combattants et à combiner deux régimes distincts. Le conseil pourra s'approcher des politiciens.

À qui votre comité présente-t-il son rapport? Est-ce au ministre, au sous-ministre ou à un sous-ministre adjoint? Qui est le responsable?

Maj Henwood : Son nom est Darragh Mogan; il est directeur général.

Le sénateur Dallaire : C'est peut-être un EX-2 ou un EX-3. Lorsque l'amiral Murray était en poste, ces rapports étaient à tout le moins soumis au sous-ministre, parfois même au ministre. Les contributions au système ont été déclassées.

En dernier lieu, j'aimerais dire que la transition vers un montant mensuel, comme vous le proposez, va à l'encontre de l'argument fondamental soulevé dès le départ; à la base, on cherchait à éviter que les gens deviennent dépendants de ce montant, de sorte qu'ils veuillent réintégrer la population active. Toutefois, ce montant est un besoin essentiel pour les blessés graves.

Maj Henwood : Oui.

Le sénateur Dallaire : Il faut prévoir ce besoin, en plus des 250 000 \$.

Si nous arrivons à un montant inférieur à 66 000 \$, mais supérieur à celui que reçoit le soldat — excluant la pension et libre d'impôt —, pensez-vous qu'il conviendrait d'éliminer l'indemnité initiale de 250 000 \$ ou 300 000 \$ susceptible d'aider une personne à faire construire sa première maison et peut-être à acheter une voiture?

Maj Campbell : Je sais que l'opinion du major Henwood diffère quelque peu de la mienne à ce propos, mais selon moi, on ne devrait faire ni l'un ni l'autre. Je crois qu'on peut marier certains éléments pour les frais initiaux valables, étant donné que les gens ont besoin d'argent dès l'instant où ils deviennent invalides. Lorsqu'une personne se trouve en situation de « destruction mobilité », comme on dit, elle doit se procurer une fourgonnette. En l'absence de fonds de départ, cette situation devient un fardeau financier pour la famille.

Je suis tout à fait convaincu, monsieur, qu'il faut viser juste. Je serais prêt à renoncer à 75 000 \$ garantis par année pour bénéficier de l'ancien régime. En vertu de l'ancien régime, je toucherais environ 50 000 \$ par année en prestations de maladie, comparativement aux 4 700 \$ par mois, libres d'impôt, dont bénéficie Paul Franklin. Je

medical pension plus my military pension of \$50,000, which is not clawed back. I would be back to 100 per cent. I would receive my pension that I paid into.

Senator Dallaire: Are the reserves being heard with DND, or are they still in the boonies with very little coming their way?

Maj. Campbell: I believe they are cared for much better than they were before, in particular with the somewhat shaky but continuing implementation of the Joint Personnel Support Unit model with the five regional centres, and the Integrated Personnel Support Centres, which are subordinate to the units. There is an IPSC in Calgary. There is no real regular force presence in Calgary, but there are several reserve units that had a high proportion of their reservists deploy. It is the same with the regiment in Edmonton. They are right next to the JPSU.

A legitimate, concerted effort is being made by the uniformed service to look after the reserve soldiers deployed overseas who have been injured.

Senator Day: I join other committee members in thanking both Major Henwood and Major Campbell for what they have done, what they are doing and continue to do for the Canadian Armed Forces, Canada and veterans who have been injured and those who have not been injured and want to know that their colleagues are being properly cared for. It must be difficult for both of you to make these statements before the subcommittee about the New Veterans Charter. We are told by Veterans Affairs that this is the right way to go. They feel very good about it. However, we have also heard from some who had been wounded. We heard from Master Corporal Franklin during his transition. His testimony on the new system provided the committee with a bit of a comparison to Major Henwood's comments on the old program.

Major Henwood, has anybody ever run through a comparison of where you would be if you were still in uniform or had recently been injured under the new program? How would they compare in terms of your lifestyle?

Maj. Henwood: We asked for the five disabled veterans on SNAG to have a comparison done between being under the Pension Act versus the New Veterans Charter. The offer was extended to us from Veterans Affairs and then withdrawn.

Senator Day: That would be helpful to us. We heard Master Corporal Franklin's comments about how he would be out of luck after five years under the new program.

Another point you made is that a program is designed for transition. The New Veterans Charter is designed for transition and reintegration. That is the concept. Those who cannot transition and reintegrate into the workforce are those who have been seriously injured, as you talked about. Has Veterans Affairs been advised of the possibility of two programs or

toucherais donc 50 000 \$ par année en prestations de maladie, en plus de ma pension de service militaire de 50 000 \$, dont on ne retranche rien. J'en serais de nouveau à 100 p. 100. Je bénéficieraïs du régime de pension auquel j'ai cotisé.

Le sénateur Dallaire : Le MDN s'attarde-t-il également à la situation des réservistes ou sont-ils encore tenus à l'écart à bien des égards?

Maj Campbell : Je pense qu'on s'occupe beaucoup mieux des réservistes qu'avant, tout particulièrement grâce au modèle de l'unité interarmées de soutien au personnel, dont la mise en oeuvre quelque peu précaire se poursuit auprès des cinq centres régionaux, et grâce aux centres intégrés de soutien du personnel, qui relèvent des unités. Il y a un CISP à Calgary. Il n'y a pas de véritable présence de la force régulière à Calgary, mais on y trouve plusieurs unités de réserve qui ont vu une forte proportion de leurs membres être déployés. La situation est la même du côté du régiment à Edmonton, dont les installations se situent à côté de l'UISP.

Les militaires en service déploient des efforts valables et concertés pour veiller sur les réservistes qui ont subi des blessures pendant un déploiement à l'étranger.

Le sénateur Day : Je me joins aux autres membres du comité pour remercier le major Henwood et le major Campbell pour ce qu'ils ont fait et pour ce qu'ils continuent de faire pour les Forces armées canadiennes, le Canada et les anciens combattants — blessés ou non —, qui cherchent à s'assurer que leurs confrères et consœurs reçoivent l'aide dont ils et elles ont besoin. Vous devez tous deux trouver difficile de faire ces déclarations concernant la nouvelle Charte des anciens combattants devant le sous-comité. Le ministère des Anciens Combattants nous dit qu'il s'agit de la voie à suivre. Il voit la chose d'un bon oeil. Toutefois, nous avons également entendu les témoignages de certaines personnes blessées au combat. Le caporal-chef Franklin a pris la parole pendant sa transition. Son témoignage à l'égard du nouveau régime et les commentaires du major Henwood à propos du nouveau programme nous ont permis de comparer un peu la situation.

Major Henwood, quelqu'un a-t-il déjà cherché à établir où vous en seriez si vous portiez encore l'uniforme ou si vous aviez subi vos blessures récemment, tandis que le nouveau programme était en vigueur? Du point de vue de votre mode de vie, comment ces deux situations se compareraient-elles?

Maj Henwood : Nous avons demandé à ce qu'une comparaison soit faite entre la Loi sur les pensions et la nouvelle Charte des anciens combattants, pour les cinq anciens combattants invalides siégeant au GCBS. Le ministère des Anciens Combattants nous avait proposé de le faire, avant de retirer son offre.

Le sénateur Day : Cette information nous serait utile. Le caporal-chef Franklin nous a dit qu'il serait sans ressources au bout de cinq ans en vertu du nouveau programme.

Vous avez également soulevé le point comme quoi ce programme est conçu pour la période de transition. La nouvelle Charte des anciens combattants est conçue pour la transition et la réintégration. Voilà l'idée. Les personnes qui n'arrivent pas à faire la transition puis à réintégrer la population active sont celles qui ont subi des blessures graves, comme vous l'avez dit. A-t-on

two tracks? You said that the New Veterans Charter has some redeeming features for those who can be reintegrated, but what about the others who cannot be reintegrated?

Maj. Henwood: That is the problem.

Senator Day: Has Veterans Affairs been advised of what you would like to see done?

Maj. Henwood: If they have been advised, they have not shared it with us. We have not advised in favour of a dual stream New Veterans Charter. We were counselled strongly to stop talking about the disability award.

Senator Day: Major Campbell, the family issue is extremely important. You have been frank and open with us, and we thank you for that. We are told by Veterans Affairs that you get \$250,000 and if you invest it properly, you will have money for your children's orthodontist and so on. Are you hearing such comments?

Maj. Campbell: I have heard that you are supposed to be able to invest and live off the dividends. Had I invested my payout when I was injured, I would have lost half of it in the stock market meltdown two weeks later. How can you tell soldiers to live off the dividends of a volatile system based on the stock market? They could lose their shirts overnight. Besides, you cannot invest that money because you need it right away to either build a house or buy a new van. The \$250,000 as an investment tool is a red herring. It does not exist; it cannot be done.

Senator Nolin: My question was asked by Senator Pépin. When you responded to Senator Pépin, you mentioned that a document was circulating that we did not have access to. What is that document?

Maj. Henwood: You probably have not seen the four SNAG reports to Veterans Affairs.

Senator Nolin: I would like to see those.

Maj. Henwood: I am prepared to leave you with a copy of the fourth report. There have been four reports, and the first three were not as succinct as the last one.

Senator Nolin: Would you send us what you think we should see?

The Chair: General Cox has provided us with a list and précis of those reports and many other things, which the clerk has and which will be distributed to everybody this afternoon.

conseillé au ministère des Anciens Combattants d'envisager de faire appel à deux programmes ou deux volets? Vous avez dit, pour les personnes qui pourront réintégrer la population active, que la nouvelle Charte des anciens combattants comportait certaines caractéristiques qui rachetaient ses défauts; toutefois, qu'en est-il des autres qui ne le pourront pas?

Maj Henwood : Voilà justement le problème.

Le sénateur Day : Le ministère des Anciens Combattants a-t-il été informé des mesures que vous souhaitez voir appliquées?

Maj Henwood : S'il en est informé, il ne nous en a pas fait part. Nous n'avons pas recommandé l'adoption d'une nouvelle Charte des anciens combattants à deux volets. On nous a fortement conseillé d'arrêter de parler de l'indemn  t   d'invalidité.

Le sénateur Day : Major Campbell, la question de la famille est extrêmement importante. Vous vous êtes montré très franc et ouvert et nous vous en remercions. Le ministère des Anciens Combattants nous dit que les soldats recevront 250 000 \$ et qu'ils auront, s'ils font les bons placements, suffisamment d'argent pour payer les soins orthodontiques de leurs enfants et ainsi de suite. Entendez-vous des choses semblables de votre côté?

Maj Campbell : J'ai entendu dire que les bénéficiaires sont censés pouvoir investir cet argent puis vivre des fruits de ces placements. Si j'avais investi l'indemn  t   qui m'a été versée lorsque j'ai été blessé, j'en aurais perdu la moitié dans l'effondrement du marché boursier deux semaines plus tard. Comment peut-on dire aux soldats de vivre des fruits d'un système instable qui repose sur le marché boursier? Ces soldats pourraient tout perdre du jour au lendemain. De plus, il n'est pas possible d'investir cet argent parce que les gens en ont besoin immédiatement, ou bien pour construire une maison, ou bien pour acheter une nouvelle fourgonnette. La désignation des 250 000 \$ comme outil d'investissement n'est qu'illusoire. Cette possibilité n'existe pas, un point c'est tout.

Le sénateur Nolin : Ma question a été posée par le sénateur Pépin. Lorsque vous avez répondu au sénateur Pépin, vous avez parlé d'un document en circulation auquel nous n'avons pas accès. Quel est ce document?

Maj Henwood : Vous n'avez probablement pas vu les quatre rapports soumis par le GCBS au ministère des Anciens Combattants.

Le sénateur Nolin : J'aimerais les voir.

Maj Henwood : Je suis prêt à vous laisser une copie du quatrième rapport. Quatre rapports ont été rédigés et les trois premiers n'étaient pas aussi concis que le dernier.

Le sénateur Nolin : Pouvez-vous nous transmettre ce qui, à votre avis, pourrait nous intéresser?

Le président : Le général Cox nous a fourni une liste et un résumé de ces rapports ainsi que de nombreux autres documents, qui sont entre les mains du greffier et qui vous seront distribués cet après-midi.

Senator Day: There seem to be so many reports and studies. Is it not time for action on this file? Soldiers coming back from Afghanistan are caught up in this situation. It is time that we brought this to the public's attention.

The Chair: We will try to do that in short order, as soon as we know what we are talking about, which is part of the process today. We may have to invoke General Dallaire as a witness.

I see the clock and the meeting is required to adjourn. However, with your indulgence, I recognize the deputy chair.

Senator Day: I move that we not see the clock.

Senator Manning: I want to be sure that we get those four reports.

The Chair: Senator Day moves that we not see the clock. Is there agreement?

Senator Manning: I have a concern in that regard. We have to be in the chamber. We have had that discussion before. I do not think it is right to have the discussion now. We need to follow the rules that are in order.

The Chair: Gentlemen, I think you understand that everyone around this table understands that we owe you and your colleagues a duty of care. We will try to do something about it to the extent that we can. I am grateful on behalf of all members of the committee for you having come here today. I apologize for the absurdity of the shortness of time we have to deal with this issue. I thank you very much.

(The committee adjourned.)

Le sénateur Day : Les rapports et les études semblent si nombreux. N'est-il pas temps d'agir dans ce dossier? Les soldats qui reviennent d'Afghanistan sont embourbés dans cette situation. Il est temps de porter cette question à l'attention du public.

Le président : Nous tenterons de le faire rapidement, dès que nous aurons bien cerné l'enjeu, ce que le présent processus nous aidera à faire. Nous aurons peut-être à appeler le général Dallaire à comparaître comme témoin.

Compte tenu de l'heure, il est temps d'ajourner la séance. Toutefois, si vous le voulez bien, je cède la parole au vice-président.

Le sénateur Day : Je propose de ne pas tenir compte de l'heure.

Le sénateur Manning : Je veux m'assurer que ces quatre rapports nous seront transmis.

Le président : Le sénateur Day propose de ne pas tenir compte de l'heure. Êtes-vous d'accord?

Le sénateur Manning : J'aurais des réserves à exprimer à cet égard. Nous devons être en Chambre. Nous avons déjà eu cette discussion. Je ne pense pas qu'il convienne de débattre maintenant de cette question. Nous devons respecter les règles qui ont été établies.

Le président : Messieurs, je pense que vous comprenez que toutes les personnes ici présentes savent qu'elles ont une obligation de diligence à votre endroit et à l'endroit de vos confrères et consœurs. Nous tenterons de voir à cette question, dans la mesure où nous le pourrons. Au nom de tous les membres du comité, je tiens à vous exprimer notre reconnaissance et à vous remercier d'être venus ici aujourd'hui. Je tiens à m'excuser pour l'absurdité de cette situation, c'est-à-dire pour le peu de temps qui nous est accordé pour traiter de cette question. Merci beaucoup.

(La séance est levée.)



If undelivered, return COVER ONLY to:
Public Works and Government Services Canada –
Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5

En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

WITNESSES

Wednesday, June 9, 2010

Veterans Affairs Canada:

Nathalie Pham, Manager, Client Service Team, Montreal District Office;

Katherine Richards-Solc, Manager, Client Service Team, Kingston District Office.

As an individual:

Dr. Don Richardson, Consultant Psychiatrist, Ste. Anne's Hospital (by video conference).

Wednesday, June 16, 2010

As individuals:

Major (ret'd) Bruce Henwood, Chair, Special Needs Advisory Group (SNAG), Veterans Affairs Canada;

Major Mark Campbell, Regimental Veterans Care Officer, Princess Patricia's Canadian Light Infantry.

TÉMOINS

Le mercredi 9 juin 2010

Anciens Combattants Canada :

Nathalie Pham, gestionnaire, Service à la clientèle, Bureau du district de Montréal;

Katherine Richards-Solc, gestionnaire, Service à la clientèle, Bureau du district de Kingston.

À titre personnel :

Dr Don Richardson, psychiatre consultant, Hôpital Sainte-Anne (par vidéoconférence).

Le mercredi 16 juin 2010

À titre individuel :

Major (à la retraite) Bruce Henwood, président, Groupe consultatif sur les besoins spéciaux (GCBS), Anciens Combattants Canada;

Major Mark Campbell, responsable des soins aux anciens combattants, Régiment Princess Patricia's Canadian Light Infantry.



A1
-31
28



Third Session
Fortieth Parliament, 2010

Troisième session de la
quarantième législature, 2010

SENATE OF CANADA

SÉNAT DU CANADA

*Standing Senate Committee on
National Security and Defence*

*Comité sénatorial permanent de la
sécurité nationale et de la défense*

Proceedings of the Subcommittee on

Délibérations du Sous-comité des

Veterans Affairs

Anciens combattants

Chair:

The Honourable ROMÉO ANTONIUS DALLAIRE

Président :

L'honorable ROMÉO ANTONIUS DALLAIRE

Wednesday, September 29, 2010 (in camera)

Wednesday, October 6, 2010

Wednesday, October 20, 2010

Le mercredi 29 septembre 2010 (à huis clos)

Le mercredi 6 octobre 2010

Le mercredi 20 octobre 2010

Issue No. 6

Fascicule n° 6

Eleventh, twelfth and thirteenth meetings on:

The services and benefits provided to past
and present members of the Canadian Forces,
the Royal Canadian Mounted Police
and their families
(Implementation of the New Veterans' Charter)

Onzième, douzième et treizième réunions concernant :

Les prestations et services fournis aux membres actuels
et passés des Forces canadiennes et de la
Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles
(La mise en oeuvre de la nouvelle Charte
des anciens combattants)

WITNESSES:
(See back cover)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Roméo Antonius Dallaire, *Chair*

The Honourable Fabian Manning, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Meighen
Plett

Rompkey, P.C.

(Quorum 3)

Changes in membership of the subcommittee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the subcommittee was amended as follows:

The Honourable Senator Rompkey, P.C., replaced the Honourable Senator Pépin (*October 20, 2010*).

The Honourable Senator Meighen replaced the Honourable Senator Wallin (*October 20, 2010*).

The Honourable Senator Wallin replaced the Honourable Senator Meighen (*October 7, 2010*).

The Honourable Senator Plett replaced the Honourable Senator Wallin (*October 6, 2010*).

The Honourable Senator Meighen replaced the Honourable Senator Patterson (*October 6, 2010*).

The Honourable Senator Dallaire was added to the membership of the subcommittee (*October 4, 2010*).

The Honourable Senator Banks was removed from the membership of the subcommittee, replacement pending (*October 4, 2010*).

The Honourable Senator Manning replaced the Honourable Senator Plett (*September 29, 2010*).

The Honourable Senator Patterson replaced the Honourable Senator Lang (*September 29, 2010*).

The Honourable Senator Pépin replaced the Honourable Senator Dallaire (*September 29, 2010*).

The Honourable Senator Lang replaced the Honourable Senator Patterson (*September 29, 2010*).

The Honourable Senator Dallaire replaced the Honourable Senator Pépin (*September 29, 2010*).

The Honourable Senator Plett replaced the Honourable Senator Manning (*September 28, 2010*).

The Honourable Senator Patterson replaced the Honourable Senator Meighen (*September 23, 2010*).

SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Président : L'honorable Roméo Antonius Dallaire

Vice-président : L'honorable Fabian Manning

et

Les honorables sénateurs :

Meighen
Plett

Rompkey, C.P.

(Quorum 3)

Modifications de la composition du sous-comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du sous-comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Rompkey, C.P., a remplacé l'honorable sénateur Pépin (*le 20 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Meighen a remplacé l'honorable sénateur Wallin (*le 20 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Wallin a remplacé l'honorable sénateur Meighen (*le 7 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Plett a remplacé l'honorable sénateur Wallin (*le 6 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Meighen a remplacé l'honorable sénateur Patterson (*le 6 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Dallaire a été ajouté à la liste des membres du sous-comité (*le 4 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Banks a été retiré de la liste des membres du sous-comité, remplacement à venir (*le 4 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Manning a remplacé l'honorable sénateur Plett (*le 29 septembre 2010*).

L'honorable sénateur Patterson a remplacé l'honorable sénateur Lang (*le 29 septembre 2010*).

L'honorable sénateur Pépin a remplacé l'honorable sénateur Dallaire (*le 29 septembre 2010*).

L'honorable sénateur Lang a remplacé l'honorable sénateur Patterson (*le 29 septembre 2010*).

L'honorable sénateur Dallaire a remplacé l'honorable sénateur Pépin (*le 29 septembre 2010*).

L'honorable sénateur Plett a remplacé l'honorable sénateur Manning (*le 28 septembre 2010*).

L'honorable sénateur Patterson a remplacé l'honorable sénateur Meighen (*le 23 septembre 2010*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, September 29, 2010
(13)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met in camera this day at 12:06 p.m., in room 172-E, Centre Block, the chair, the Honourable Tommy Banks, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Banks, Dallaire, Lang, Plett and Wallin (5).

Other senator present: The Honourable Senator Downe (1).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Molly Shinhat, Communications Officer, Communications Directorate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. (Implementation of the New Veterans' Charter.) (For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.)

Pursuant to rule 92(2)(e), the committee considered its draft agenda.

It was agreed that senators' staff be permitted to remain in the room for today's meeting.

At 1:13 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Wednesday, October 6, 2010
(14)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:07 p.m., in room 257, East Block.

Members of the Subcommittee present: The Honourable Senators Dallaire, Manning, Meighen, Pélipin and Plett (5).

Other senators present: The Honourable Senators Day and Downe (2).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Molly Shinhat, Communications Officer, Communications Directorate.

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 29 septembre 2010
(13)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit à huis clos aujourd'hui, à 12 h 6, dans la salle 172-E de l'édifice du Centre, sous la présidence de l'honorable Tommy Banks (président).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Banks, Dallaire, Lang, Plett et Wallin (5).

Autre sénateur présent : L'honorable sénateur Downe (1).

Également présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Molly Shinhat, agente de communications, Direction des communications.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010 et délégué le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude des prestations et services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles. (La mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants.) (Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.)

Conformément à l'article 92(2)e) du Règlement, le comité examine son projet d'ordre du jour.

Il est convenu de permettre au personnel des sénateurs de rester dans la salle pendant la réunion.

À 13 h 13, le sous-comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 6 octobre 2010
(14)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 7, dans la salle 257 de l'édifice de l'Est.

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Dallaire, Manning, Meighen, Pélipin et Plett (5).

Autres sénateurs présents : Les honorables sénateurs Day et Downe (2).

Également présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Molly Shinhat, agente de communications, Direction des communications.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

The clerk of the subcommittee presided over the election of the chair.

The Honourable Senator Pépin moved:

That the Honourable Senator Dallaire do take the chair of this subcommittee.

The question being put on the motion, it was adopted.

The clerk invited Senator Dallaire to take the chair.

The chair made a statement.

It was agreed:

That the Subcommittee recognize and thank the past Chair, Senator Tommy Banks, for all of his efforts made on behalf of the Subcommittee and the commitment he demonstrated to veterans and their families.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. (Implementation of the New Veterans' Charter.) (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*)

WITNESSES:

Veterans Affairs Canada:

Sandra Williamson, Director, Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships;

Raymond Lalonde, Director, Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships.

Sandra Williamson and Raymond Lalonde each made a statement and, together, answered questions.

At 1:20 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Wednesday, October 20, 2010
(15)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:08 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Roméo Antonius Dallaire, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Dallaire, Manning, Meighen, Plett and Rompkey, P.C. (5).

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Le greffier du sous-comité préside à l'élection de la présidence.

L'honorable sénateur Pépin propose :

Que l'honorable sénateur Dallaire soit élu président du sous-comité.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le greffier invite le sénateur Dallaire à occuper le fauteuil.

Le président prend la parole.

Il est convenu :

Que le sous-comité remercie l'ancien président, le sénateur Tommy Banks, et lui témoigne sa reconnaissance pour tous les efforts qu'il a déployés au nom du sous-comité et pour le dévouement dont il a fait preuve à l'égard des anciens combattants et de leurs familles.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010 et délégué le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude des prestations et services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles. (La mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants.) (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Anciens Combattants Canada :

Sandra Williamson, directrice, Politiques stratégiques, Secteur des politiques, programmes et partenariats;

Raymond Lalonde, directeur, Politiques stratégiques, Secteur des politiques, programmes et partenariats.

Sandra Williamson et Raymond Lalonde font chacun un exposé, puis répondent aux questions.

À 13 h 20, le sous-comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 20 octobre 2010
(15)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 8, dans la salle 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Roméo Antonius Dallaire (*président*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Dallaire, Manning, Meighen, Plett et Rompkey, C.P. (5).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Molly Shinhat, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. (Implementation of the New Veterans' Charter.) (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*)

WITNESSES:

Veterans Affairs Canada:

Charlotte Stewart, Director General, Service Delivery Management;

Charlotte Bastien, Regional Director General, Quebec and Ontario, Service Delivery and Commemoration.

Charlotte Stewart and Charlotte Bastien each made a statement and, together, answered questions.

At 1:20 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Le greffier du sous-comité,

Kevin Pittman

Clerk of the Subcommittee

Également présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Molly Shinhat, agente de communications, Direction des communications.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010 et délégué le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude des prestations et services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles. (La mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants.) (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Anciens Combattants Canada :

Charlotte Stewart, directrice générale, Gestion de la prestation des services;

Charlotte Bastien, directrice générale régionale, Québec et Ontario, Secteur de la prestation des services et de la commémoration.

Charlotte Stewart et Charlotte Bastien font chacune un exposé, puis répondent aux questions.

À 13 h 20, le sous-comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, October 6, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 1:072 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police, and their families (topic: implementation of the New Veterans Charter).

[English]

Kevin Pittman, Clerk of the Subcommittee: Honourable senators, as clerk of your committee it is my duty to preside over the election of the chair.

[Translation]

I am ready to receive motions to that effect.

Senator Pépin: I nominate Senator Dallaire for chair.

[English]

Mr. Pittman: Are there any other nominations?

It is moved by the Honourable Senator Pépin that the Honourable Senator Dallaire do take the chair of this subcommittee.

[Translation]

Is it your pleasure, honourable senators, to adopt this motion?

Some hon. senators: Yes.

[English]

Mr. Pittman: I declare the motion carried.

[Translation]

I invite Honourable Senator Dallaire to take the chair.

Senator Roméo Antonius Dallaire (Chair) in the chair.

[English]

The Chair: The applause was not effusive, so I am not sure if I am being set up.

[Translation]

Thank you for the vote of confidence in electing me chair of the committee by acclamation.

[English]

I would like to start by requesting a motion of thanks to my predecessor, Senator Banks, who has left me with a few notes of his own from his time as chair of this committee and who has now moved on to other committees.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 6 octobre 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 7, pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres et aux anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles (sujet : la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants).

[Traduction]

Kevin Pittman, greffier du sous-comité : Honorables sénateurs, en tant que greffier du comité, il m'incombe de présider à l'élection du président.

[Français]

Je suis prêt à recevoir une motion à cet effet.

Le sénateur Pépin : Je propose la nomination du sénateur Dallaire à la présidence.

[Traduction]

M. Pittman : Y a-t-il d'autres propositions?

Il est proposé par l'honorable sénateur Pépin que l'honorable sénateur Dallaire assume la présidence du sous-comité.

[Français]

Plait-il aux honorables sénateurs d'adopter cette motion?

Des voix : Oui.

[Traduction]

M. Pittman : Je déclare la motion adoptée.

[Français]

J'invite l'honorable sénateur Dallaire à prendre place au fauteuil.

Le sénateur Roméo Antonius Dallaire (président) occupe le fauteuil.

[Traduction]

Le président : Je n'ai pas reçu d'applaudissements chaleureux. Je me demande donc si je suis victime d'un coup monté.

[Français]

Merci pour le vote de confiance par acclamation pour cette nomination à titre de président du comité.

[Traduction]

J'aimerais commencer par faire adopter une motion de remerciements à l'endroit de mon prédécesseur, le sénateur Banks, qui m'a légué quelques notes du temps qu'il était président du comité et qui siège maintenant à d'autres comités.

I would like to request that we thank him for his leadership; for the long-standing interest he has had in this committee, even when he was not a member; and for his concerns for veterans, particularly coming from a very well-known garrison city, Edmonton. It has a significant serving garrison and also many new-generation veterans with whom he has personally been in touch.

Senator Day: Unanimous.

The Chair: Thank you. Thank you very much, Senator Banks, for the great leadership you provided us in the past.

If I may, we have a few administrative elements before we get to the heart of the subject of today, which is some of the amendments to the New Veterans Charter being proposed by the government, as well as changes to processes and procedures.

I would like to propose the following, due to time constraints: Our caucus finishes at noon, with the leader generally being the last speaker, and we have lunch here for senators. As you know, we finish by 1:20 p.m. so that we can be in the chamber. That does not give us much time to have lunch. To stop the stress, panic and half starts that we have had on occasion, I would like to propose that even though it eats away at our time, it will be more effective if we take the time to grab a bit of energy and then sit down to commence at 12:15 p.m. and run to 1:30 p.m.

In that time frame, we can maximize our time versus having people come in and out and missing opportunities, particularly when we have witnesses who give us an initial presentation. If you miss that, you miss the initial effort by the witness to let us know where they are coming from. I put that before you, colleagues.

Senator Downe: I understand fully the chair's concern about the time constraints, but I disagree. This committee, unlike other Senate committees, only meets once a week because it is a subcommittee. We had a reduction of the time from 1:30 p.m. to 1:20 p.m. a few weeks ago. The proposal today would take away another 15 minutes. That is 25 minutes less a week for a committee that only meets once a week.

I think people can either slip out of caucus early or eat after the meeting and be a few minutes late arriving in the chamber. Veterans and their families have many issues and concerns, and this committee meeting more rather than less is the way to go.

Senator Plett: I want to largely echo Senator Downe's comments. I was in here at 11:45 a.m. today, and I had my sandwich. Senator Downe was in here almost right after that, and we were the only two people here at 12 o'clock. If we postpone this to 12:15 p.m. and people show up at 12:20 p.m., we are continually shortening our time.

J'aimerais proposer qu'on le remercie pour son leadership, pour son intérêt de longue date à l'égard de notre comité, même quand il n'en était pas membre, et pour sa sollicitude envers les anciens combattants, particulièrement étant donné qu'il est originaire de la ville de garnison très connue d'Edmonton. Cette ville possède une importante garnison de militaires, et beaucoup d'anciens combattants de la nouvelle génération, avec lesquels il a été personnellement en contact, y vivent.

Le sénateur Day : Il y a un consentement unanime.

Le président : Merci. Merci beaucoup, sénateur Banks, pour le grand leadership dont vous avez fait preuve au sein de notre comité par le passé.

Si vous me le permettez, nous avons quelques éléments administratifs à régler avant de nous attaquer au cœur du sujet de la séance d'aujourd'hui, qui concerne certaines modifications à la nouvelle Charte des anciens combattants proposées par le gouvernement, de même que des changements aux processus et aux procédures.

Compte tenu de notre temps limité, j'aimerais proposer ce qui suit : notre caucus se termine à midi, et le leader est généralement le dernier à prendre la parole, puis les sénateurs dînent ici. Comme vous le savez, nous terminons à 13 h 20 pour nous permettre de nous rendre au Sénat. Cela ne nous donne pas vraiment le temps de nous restaurer. Pour éviter le stress, la panique et les faux départs, dont nous sommes parfois témoins, il serait plus efficace que nous prenions le temps de manger, pour ensuite siéger de 12 h 15 à 13 h 30.

Selon cet horaire, nous pouvons optimiser notre temps au lieu que des gens rentrent, sortent et manquent des bouts, particulièrement lorsque nos témoins nous présentent leur exposé. Si on le rate, on manque l'effort initial fait par nos témoins pour nous laisser savoir leurs antécédents. Je vous présente cette proposition, chers collègues.

Le sénateur Downe : Je comprends parfaitement les inquiétudes de la présidence au sujet de la contrainte de temps, mais je suis en désaccord. Notre comité, contrairement aux autres comités sénatoriaux, ne se réunit qu'une fois par semaine, parce que nous sommes un sous-comité. Il y a quelques semaines, nos séances ont été réduites de 13 h 30 à 13 h 20. Votre proposition d'aujourd'hui les écourterait encore de 15 minutes, pour un total de 25 minutes de moins chaque semaine pour un comité qui ne se réunit qu'une fois par semaine.

À mon avis, les sénateurs peuvent sortir discrètement du caucus un peu plus tôt ou dîner après la séance et être en retard de quelques minutes pour siéger au Sénat. Les anciens combattants et leurs familles ont beaucoup de problèmes et d'enjeux, et il faut plus de temps pour notre comité, et non pas moins.

Le sénateur Plett : En grande partie, j'aimerais me faire l'écho des remarques du sénateur Downe. Je suis arrivé ici aujourd'hui à 11 h 45 avec mon sandwich. Le sénateur Downe est arrivé peu de temps après, et nous étions les seuls présents dans la salle à midi. Si nous repoussons le début des séances à 12 h 15 et que les gens arrivent à 12 h 20, nous écourterons continuellement nos séances.

I suggest strongly that we stick with 1:20 p.m. If people then choose to be a few minutes late in the chamber, that is their choice and those of us who want to be there on time can do so.

In many of our committees, we have a sandwich while we are having a meeting. Maybe we can dispense with the soup as it might be a little messy, but certainly we could eat the fruit and sandwiches here after our meeting has started. Either way, I would strongly encourage us to start the meetings promptly at 12 o'clock.

Senator Day: Just to comment on Senator Plett's last comment, when we are televised and have witnesses, we decided that it would not look good if we had food in front of us on the table.

Senator Plett: I will be here then at 11:45 a.m. for my sandwich.

Senator Pépin: I agree that we should arrive a little earlier, 11:45 a.m., for example, or we eat after.

The Chair: I am personally glad that you voted that down. I felt I was responsible for the morale of the troops, that, first, you do have the opportunity to ensure that you do take maximum time with your leader in caucus and, second, that you do have some food. I agree that the food will still be there afterwards, and we can grab a bite.

We will continue with the plan that we had before. We will start promptly at noon and look forward, because we are a small subcommittee, to doing our best to be here on time to be able to hear the witnesses, particularly their opening statements.

Are there any other immediate administrative requirements from the floor? If not, my last comment before getting into the agenda is the fact that we will have a communications extract published about the change of chair in the committee. The draft will be presented to Senator Manning, who is the deputy chair, later this afternoon. If he agrees with it, then it will be a go. I hope it will be suitable; it is supposed to be ready for that. Is that agreeable? Very good.

[Translation]

I would like to invite our two witnesses to make their presentations to the committee. Ms. Williamson is the Director of Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships, with Veterans Affairs Canada. She is involved in tabling and drafting the department's policies. Mr. Lalonde is the Director of Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships, with the same department. You could explain to us how you share the tasks involved and tell us where in the chain of command you fall.

Sandra Williamson, Director, Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships, Veterans Affairs Canada: Mr. Chair, I will begin, and then Mr. Lalonde will take over.

Je suggère fortement de maintenir la levée des séances à 13 h 20. Ensuite, si des sénateurs décident d'être en retard de quelques minutes au Sénat, c'est leur choix, et ceux qui désirent y arriver à l'heure peuvent le faire.

Dans bon nombre de comités, les membres mangent leur sandwich au cours de la séance. On pourrait se passer de soupes, parce que cela risque d'être un peu salissant, mais nous pourrions certainement manger un fruit et des sandwiches ici pendant la séance. Peu importe, je nous encourage fortement à commencer la séance à midi tapant.

Le sénateur Day : J'aimerais commenter la dernière remarque du sénateur Plett. Lorsque la séance est télévisée et que nous accueillons des témoins, nous avons décidé que ce serait mal vu d'avoir de la nourriture en face de nous sur la table.

Le sénateur Plett : Je mangerai donc mon sandwich ici à 11 h 45.

Le sénateur Pépin : Je suis d'accord pour que nous arrivions un peu plus tôt, à 11 h 45, par exemple, ou que nous mangions après la séance.

Le président : Je suis personnellement heureux que vous ayez refusé ma proposition. Je sentais que je devais m'occuper du moral des troupes, à savoir de vous donner l'occasion de prendre le plus de temps possible avec votre leader au sein de votre caucus et de manger. J'avoue que la nourriture sera toujours là après la séance et que nous pourrions alors manger.

Nous poursuivrons avec l'horaire déjà prévu. Nos séances débiteront à midi tapant, et, étant donné que nous sommes un petit sous-comité, nous ferons de notre mieux pour arriver à l'heure pour écouter nos témoins et surtout leur exposé.

Y a-t-il d'autres exigences administratives immédiates? S'il n'y en a pas, je ferai un dernier commentaire avant de retourner à notre ordre du jour. Nous publierons un communiqué au sujet du changement à la présidence. Le texte sera présenté au sénateur Manning, qui est le vice-président, plus tard cet après-midi. Suivant son approbation, le tout sera officialisé. J'espère que cela conviendra; ce devrait l'être. Êtes-vous d'accord? Très bien.

[Français]

J'inviterais donc nos deux témoins à se présenter devant le comité. Mme Williamson est la directrice des politiques stratégiques, Secteur des politiques, programmes et partenariats, à Anciens Combattants Canada. Elle travaille dans le milieu où l'on avance et rédige les politiques du ministère. M. Lalonde est directeur, Politiques stratégiques, Secteur des politiques, programmes et partenariats au même ministère. Vous pourriez nous expliquer comment vous vous partagez les tâches et nous dire où vous vous situez dans l'organigramme hiérarchique.

Sandra Williamson, directrice, Politiques stratégiques, Secteur des politiques, programmes et partenariats, Anciens Combattants Canada : Monsieur le président, je vais commencer et M. Lalonde s'adressera à vous par la suite.

[English]

As the chair has indicated, I am Sandra Williamson, Director, Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships, with Veterans Affairs Canada in Charlottetown. I report to Senior Assistant Deputy Minister, Brian Ferguson. He is responsible for the policy, programs and partnership branch of the department. I would like to thank you for the opportunity to speak with you today about the programs, services and benefits that Veterans Affairs Canada offers to Canadian Forces, CF, members and veterans who sustain serious injuries and become permanently disabled while serving in the military.

I understand that you have the news release and the backgrounders that were used for recent announcements by my minister and Minister MacKay on September 19 and 28. As I indicated, I will speak, and my colleague Mr. Raymond Lalonde will outline the broad array of programs and services available under the New Veterans Charter. After that, I will speak more specifically to the specific enhancements and improvements in financial support that were announced for severely injured veterans by Minister Blackburn.

I will turn it over to Mr. Lalonde to make a few comments about the New Veterans Charter programs generally; then I will provide more details.

[Translation]

Raymond Lalonde, Director, Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships, Veterans Affairs Canada: Mr. Chair, I am the Director of the National Centre for Operational Stress Injuries, Veterans Affairs Department.

[English]

I am here today with Ms. Williamson because I have been involved since the beginning with the development of the New Veterans Charter and continue to work with head office staff on this. I report to Ms. Gravelle at St. Anne's Hospital, where we met not long ago.

I will give a bit of publicity for a conference to be held in Montreal, November 4 to 6, where we have the pleasure to have a renowned guest speaker, Senator Dallaire. The International Society for Traumatic Stress Studies is a well-renowned international organization that holds yearly conferences. This year it is in Montreal, and Veterans Affairs Canada is partnering with the society for that conference. Key researchers and top researchers in traumatic stress studies from around the world will attend. The conference has a veteran and military track this year. That is why we are partnering with that organization.

[Traduction]

Comme le président l'a mentionné, je m'appelle Sandra Williamson, directrice, Politiques stratégiques, Secteur des politiques, programmes et partenariats, pour Anciens Combattants Canada à Charlottetown. Je relève du sous-ministre adjoint principal, Brian Ferguson, qui gère le Secteur des politiques, des programmes et des partenariats du ministère. J'aimerais vous remercier de l'occasion de vous entretenir aujourd'hui des programmes, des services et des avantages qu'Anciens Combattants Canada offre aux membres des Forces canadiennes, les FC, et aux anciens combattants qui ont subi des blessures graves au cours de leur service militaire et sont atteints depuis d'une déficience permanente.

Je crois que vous avez les communiqués et les documents d'information qui ont été utilisés lors des récentes annonces faites par notre ministre et par le ministre MacKay le 19 et le 28 septembre. Comme je l'ai indiqué, je vais parler, puis mon collègue, M. Raymond Lalonde, vous exposera les grandes lignes du large éventail de programmes et de services offerts par la nouvelle Charte des anciens combattants. Ensuite, je parlerai plus en détail des améliorations apportées au soutien financier qui ont été annoncées par le ministre Blackburn pour les anciens combattants ayant subi de graves blessures.

Je vais céder la parole à M. Lalonde pour lui permettre de faire quelques remarques générales sur les programmes qu'offre la nouvelle Charte des anciens combattants, puis je vous en parlerai en détail.

[Français]

Raymond Lalonde, directeur, Politiques stratégiques, Secteur des politiques, programmes et partenariats, Anciens Combattants Canada : Monsieur le président, je suis le directeur du Centre national du ministère des Anciens Combattants pour les traumatismes liés au stress postopératoire.

[Traduction]

J'accompagne aujourd'hui Mme Williamson, parce que j'ai participé depuis le début à l'élaboration de la nouvelle Charte des anciens combattants et je continue de travailler avec le personnel de l'Administration centrale. Je relève de Mme Gravelle qui travaille à l'Hôpital Sainte-Anne, où nous nous sommes rencontrés il y a peu de temps.

Je vais faire un peu de publicité pour une conférence qui se tiendra à Montréal, du 4 au 6 novembre, où nous aurons le plaisir d'accueillir un conférencier reconnu, le sénateur Dallaire. La International Society for Traumatic Stress Studies, l'ISTSS, est un organisme reconnu mondialement qui tient des conférences annuelles. Cette année, elle se tient à Montréal, et Anciens Combattants Canada s'allie avec l'ISTSS pour cette conférence. Des chercheurs clés et d'éminents chercheurs mondiaux dans le domaine des études sur le stress traumatique participeront à l'événement. Cette année, la conférence abordera le thème des anciens combattants et des militaires. C'est pour cette raison que nous nous associons à cet organisme.

[Translation]

I do not want to take up too much time with talking about the new charter and its various components, since our main focus today will be on the recently announced changes. It is of interest to see how these new provisions fit within the overall framework of the new charter.

The new charter's programs and services are the key means through which we provide assistance to the new clients: young Canadian Forces veterans. All of those programs and services are supported through case management. This week, announcements were made that some new resources would be added. We will talk about that later on.

The goal of case management is to set objectives with clients and their family. The goal entails devising an action plan, coordinating service delivery with external providers, be it in the public or private sector, and with internal organizations. It also entails ensuring a smooth transition from being active soldiers to being veterans. In short, the overall objective is to provide veterans with the ability to function as best they can and ensure their welfare.

As for the rehabilitation program, it is important to note that it is not intended only for those with injuries related to military operations. Any member of the military who leaves the Forces for medical reasons, be they related to military service or not — for instance, cancer — has access to rehabilitation services. There could be medical, psychosocial or professional problems involved. Therefore, individuals do not have to be receiving disability benefits approved by the department to have access to the rehabilitation program, which provides assessments, counselling, treatment, medication, career counselling, education assistance and daycare assistance while participants attend class.

A range of services are available to our clients, who have access to them when they leave the Canadian Forces or at any time after that, if a rehabilitation need was not met. The services are accessible to our clients even in five or ten years' time.

I am talking about all the financial benefits — I will not get into too much detail because this will be discussed in-depth this morning — access to group insurance, which they can benefit from if they are not eligible for the Public Service Health Care Plan. There are also many services offered to veterans that are available to their families. For instance, when soldiers die or are unable to benefit from the rehabilitation program, the services can be extended to their families.

Families also have access to a 24/7 hotline, like an EAP, at all times. In addition, they can benefit from peer helper support, provided by family members of those who suffered operational stress injuries. There are also allowances for survivors and education assistance.

[Français]

Je ne voudrais pas prendre trop de temps pour parler de la nouvelle charte et de ses différents éléments. Étant donné que le point central aujourd'hui portera principalement sur les modifications annoncées dernièrement. Il est intéressant de situer le contexte de ces nouvelles dispositions dans le cadre plus général de la nouvelle charte.

Les programmes et services de la nouvelle charte constituent l'élément fondamental par lequel on offre les services à la nouvelle clientèle : les jeunes anciens combattants des Forces canadiennes. Tous ces programmes et services sont soutenus par une gestion de cas. Il y a eu des annonces cette semaine sur l'ajout de certaines ressources. On en parlera un peu tout à l'heure.

La gestion de cas, pour vous rappeler son objectif, c'est d'établir avec le client et avec la famille les objectifs; un plan d'action, coordonner l'offre de service avec les fournisseurs externes, que ce soit dans le milieu public ou privé, avec les organisations internes; la coordination de la transition entre les militaires et anciens combattants. Donc, l'objectif est d'assurer un niveau de fonctionnement maximum et un mieux être.

Concernant le programme de réhabilitation, il est important de rappeler qu'il ne s'adresse non seulement à ceux qui ont des blessures liées au service ou aux opérations militaires. Tout militaire qui quitte les forces pour une raison médicale, liée ou non au service — cela peut être un cancer — a accès aux services de réhabilitation; cela peut être d'ordre médical, psychosocial ou professionnel. Il n'est donc pas nécessaire d'avoir une indemnité d'invalidité approuvée par le ministère pour pouvoir bénéficier du programme de réhabilitation, qui offre des évaluations, des conseils, des traitements, des médicaments, de l'orientation professionnelle, de l'aide à la formation et au gardiennage pendant que les participants sont en formation.

C'est un ensemble de services offerts à notre clientèle, qui peuvent être accessibles au moment de quitter les Forces canadiennes ou à tout moment par après, s'il y a un besoin de rétablissement qui n'a pas été satisfait; que ce soit dans cinq ou dix ans, ces services seront accessibles.

Il y a tous les avantages financiers — je n'en parlerai pas trop puisque cela sera plutôt l'objet de la discussion de ce matin —, l'accès à une assurance collective, donc la possibilité d'adhérer s'ils ne sont pas admissibles au régime de l'assurance santé de la fonction publique; il y a également toute une série de services offerts aux anciens combattants qui peuvent bénéficier aux familles. Plus particulièrement, lorsque le militaire décède ou qu'il n'est pas en mesure de bénéficier du programme de réhabilitation, les services peuvent être offerts aux familles.

Les familles ont également accès à une ligne d'aide 24 heures par jour, sept jours par semaine, comme un programme de PAE en tout temps. Elles ont également un soutien de pair aidant, qui sont des membres de famille de conjoints, qui ont connu un stress opérationnel; il y a des allocations pour les survivants et de l'aide au niveau de l'éducation.

So, we are talking about a number of programs that reflect the new measures and that will further benefit veterans.

[English]

Ms. Williamson: I will take a few minutes to explain the improvements that were announced recently, and I would like to emphasize that more announcements are forthcoming. The last two announcements were intended to be the first in a series of measures that will demonstrate the department's and the government's commitment to veterans.

In terms of new improvements, first, access to an existing program under the New Veterans Charter is being expanded to allow more veterans to qualify.

As part of the New Veterans Charter, the Permanent Impairment Allowance program was created to provide monthly support to veterans with disabilities that result in severe and permanent impairments. The Permanent Impairment Allowance was specifically designed to recognize that where a permanent and severe impairment exists, individuals experience both diminished employment opportunities and career advancement opportunities, and hence they are negatively affected.

The payment of the Permanent Impairment Allowance, PIA, is indexed annually. For the purposes of this allowance, it is important for the committee to understand that the conditions include the following but are not necessarily limited to them: amputations; the loss of a limb or the use of a limb; permanent loss of vision, hearing, or speech; severe and permanent psychiatric conditions; multiple physical conditions; or a combination of physical and mental health conditions.

Today, only 16 veterans receive a Permanent Impairment Allowance. That was recognized as a problem, and, therefore, as announced on September 19, the eligibility criteria for that program will be adjusted to allow for approximately 3,500 more veterans over the next five years to receive monthly financial support. That support ranges from approximately \$500 to \$1600 per month, depending on the severity of the impairment.

As a second improvement, an additional \$1,000 per month will be paid to veterans who are receiving the Permanent Impairment Allowance and, due to the severity of their condition, cannot work to their full potential.

We know that many individuals who have serious injuries and disabilities can, with rehabilitation and other supports, continue to work. However, some cannot, and it is estimated that approximately 500 of the 3,500 individuals who will gain access to this program will qualify for the additional \$1,000 per month.

Donc, c'est une série de programmes dans lesquelles les nouvelles mesures s'insèrent, qui vont bénéficier à davantage d'anciens combattants.

[Traduction]

Mme Williamson : Je prendrai quelques minutes pour expliquer les améliorations qui ont été annoncées récemment et j'aimerais souligner que d'autres annonces sont à venir. Les deux dernières sont les premières d'une série d'annonces de mesures qui démontreront l'engagement du gouvernement et du ministère envers les anciens combattants.

Premièrement, en ce qui concerne les améliorations, l'accès à un programme offert actuellement par la nouvelle Charte des anciens combattants sera étendu pour permettre à plus d'anciens combattants de devenir admissibles.

Le programme d'allocation pour déficience permanente, qui fait partie de la nouvelle Charte des anciens combattants, a été créé pour offrir un montant mensuel aux anciens combattants qui sont atteints d'une déficience grave et permanente. L'allocation pour déficience permanente a précisément été conçue pour tenir compte du fait que les gens avec une déficience grave et permanente ont moins de possibilités d'emploi et de promotion et que ces gens en souffrent.

Chaque année, le montant de l'allocation pour déficience permanente, l'ADP, est révisé en fonction du coût de la vie. Les conditions qui permettent de recevoir cette allocation sont : les amputations; la perte d'un membre ou de l'usage d'un membre; la perte permanente de la vue, de l'ouïe ou de la parole; les problèmes mentaux graves et permanents; les problèmes physiques multiples; ou la combinaison de problèmes de santé physique et mentale. Le comité doit savoir toutefois qu'il peut y en avoir d'autres.

Actuellement, seulement 16 anciens combattants reçoivent une allocation pour déficience permanente. On a reconnu qu'il s'agissait d'un problème, et, par conséquent, comme il a été annoncé le 19 septembre, les critères d'admissibilité pour ce programme seront modifiés pour qu'environ 3 500 anciens combattants supplémentaires reçoivent un soutien financier mensuel au cours des cinq prochaines années. Cette allocation varie d'environ 500 à 1 600 \$ par mois, selon la gravité de la déficience.

Comme deuxième amélioration, un montant supplémentaire de 1 000 \$ par mois sera versé aux anciens combattants qui reçoivent l'allocation pour déficience permanente et qui, en raison de la gravité de leur problème, ne peuvent pas travailler à la mesure de leur plein potentiel.

Nous savons que bon nombre de gens qui ont de graves blessures ou déficiences peuvent, avec de la réadaptation et d'autres formes de soutien, continuer à travailler. Toutefois, certains n'en sont pas capables, et on estime que 500 des 3 500 anciens combattants qui auront enfin accès à ce programme seront admissibles à ce montant mensuel supplémentaire.

Third, to ensure that veterans participating in rehabilitation have enough monthly income for normal living expenses, changes are being proposed to the Earnings Loss Benefit, which is an income replacement support. The new minimum pre-tax Earnings Loss Benefit will be set at approximately \$40,000 per year.

That change will result in increased income support for approximately 2,300 veterans over the next five years, particularly for those who released from the lower ranks or those who released many years ago when military salaries were much lower.

For those who cannot return to suitable gainful employment, this benefit continues to the age of 65 years, and this change will apply to all regular and full-time reserve force members. Overall, as a package, approximately 4,000 veterans are expected to benefit from these changes over the next five years. Some veterans will receive the benefit of all three enhancements.

The legislation that is needed to allow the changes to these benefits to become available to severely disabled individuals is expected to be tabled by the minister later this month and will follow the normal legislative process.

In addition, a number of regulatory changes are required, and the regulations governing the existing benefits, such as the Earnings Loss Benefit and the Permanent Impairment Allowance, need to be amended for the improvements to move forward. The regulatory work is expected to follow the legislation so that new benefits can come into place as soon as possible in 2011.

As a final comment, I would like to explain that while these benefits take effect on the coming-into-force date of the regulations, CF veterans will be eligible regardless of when their injury occurred. For example, many CF veterans who currently do not qualify for the Permanent Impairment Allowance under the criteria established when the New Veterans Charter came into force in 2006 will benefit when the new eligibility requirements are implemented in 2011. For example, if an injury occurred in 2001 and the CF veteran has participated in rehabilitation and is now working but still has a permanent and severe impairment, that individual will be eligible for the Permanent Impairment Allowance. If that same individual is not able to work, despite having participated in rehabilitation, for example, he or she will be eligible for the additional \$1,000 supplement on top of their monthly Permanent Impairment Allowance.

As another example, veterans who are receiving the Earnings Loss Benefit when the new minimum monthly amount comes into force will benefit from the increase. Their earnings loss payments will be adjusted to the higher amount.

Troisièmement, pour nous assurer que les anciens combattants en réadaptation ont un revenu mensuel suffisant pour couvrir leur frais de subsistance, des modifications sont proposées à l'allocation pour perte de revenus, qui est un remplacement du revenu. La nouvelle allocation pour perte de revenus sera d'un montant minimal brut d'environ 40 000 \$ par année.

Cette modification entraînera une augmentation du soutien du revenu pour environ 2 300 anciens combattants au cours des cinq prochaines années, en particulier pour ceux qui ont été libérés alors qu'ils occupaient les grades les moins rémunérés, ou ceux qui ont été libérés il y a des années, alors que les salaires des militaires étaient beaucoup moins élevés.

Pour les gens qui ne peuvent pas occuper un emploi rémunéré convenablement, cette allocation est versée jusqu'à l'âge de 65 ans, et cette modification concerne tous les membres de la Force régulière et tous les membres à temps plein de la Réserve. En général, si on combine tout, on prévoit qu'environ 4 000 anciens combattants profiteront de ces modifications au cours des cinq prochaines années. Certains anciens combattants recevront des montants des trois programmes améliorés.

Plus tard ce mois-ci, le ministre devrait proposer les mesures législatives nécessaires pour mettre en place les modifications de ces avantages pour les anciens combattants gravement handicapés, et ces mesures suivront le processus législatif habituel.

De plus, des modifications à la réglementation sont requises, et la réglementation régissant les avantages actuels, comme l'allocation pour perte de revenus et l'allocation pour déficience permanente, doit être modifiée pour que les améliorations puissent avoir lieu. Le travail de réglementation devrait suivre les mesures législatives de manière à ce que les nouveaux avantages puissent entrer en vigueur aussitôt que possible en 2011.

En terminant, bien que ces avantages entrent en vigueur en même temps que la réglementation, j'aimerais préciser que les anciens combattants des FC seront admissibles, peu importe la date à laquelle est survenue leur blessure. Par exemple, bon nombre d'anciens combattants des FC qui ne sont pas actuellement admissibles à l'allocation pour déficience permanente selon les critères établis par la nouvelle Charte des anciens combattants entrée en vigueur en 2006 y auront droit lorsque les nouveaux critères d'admissibilité seront mis en place en 2011. Par exemple, si un ancien combattant a été blessé en 2001, qu'il a participé au programme de réadaptation et qu'il travaille maintenant, mais qu'il a toujours une déficience grave et permanente, cette personne sera admissible à l'allocation pour déficience permanente. Cependant, si cette même personne n'est pas en mesure de travailler, malgré qu'elle ait participé au programme de réadaptation, par exemple, elle sera admissible au montant supplémentaire de 1 000 \$ en plus de son allocation mensuelle pour déficience permanente.

Comme autre exemple, lorsque le nouveau montant mensuel minimum entrera en vigueur, les anciens combattants qui reçoivent déjà une allocation pour perte de revenus verront une augmentation de ce montant. L'allocation pour perte de revenus sera rajustée au plus haut montant.

Thank you, Mr. Chair. I would be happy to answer questions that members may have.

The Chair: The deputy chair, Senator Manning, usually has the first opportunity to ask questions, but he has left the room, so we will move to Senator Downe, followed by Senator Plett.

Senator Downe: Is the \$1,000 monthly payment you referred to taxable?

Ms. Williamson: Yes; it is part of the economic benefit that is intended to recognize the loss of employment opportunity and career advancement opportunity that individuals with disabilities will experience.

Senator Downe: What is the actual payment that they will receive? If \$40,000 is the only income, what is the payment to them?

Ms. Williamson: The Permanent Impairment Allowance pays at three different grade levels, depending on the severity of the impairment. Therefore, an individual may receive \$536 if they are able to work. If that same individual is not able to work, he or she would receive the additional \$1,000, bringing the monthly support to approximately \$1,500 per month.

Another individual who has a severe impairment at a grade-one level — for example, a double amputation — and is still able to work would receive \$1,600 as part of the regular monthly Permanent Impairment Allowance. If that person could not work, he or she would receive the additional \$1,000, bringing their monthly Permanent Impairment Allowance to \$2,600 per month.

In addition, if individuals cannot work, their Earnings Loss Benefit would be 75 per cent of their pre-release salary, or we have established a new minimum floor of \$40,000 per year. It is important that people understand that it is 75 per cent of an individual's pre-release salary, but the minimum would be \$40,000 before tax.

Senator Downe: Is that \$40,000 taxable as well?

Ms. Williamson: That is correct. That is income replacement, income support.

Senator Downe: The veterans I have heard from, and I am sure the chair has heard from many as well, are delighted that the pressure the veterans ombudsman has put on the government has forced this action. They have concerns, however, about the dollar figures. They have had concerns for the last number of years with the previous Liberal government as well over the announcement of the amounts that will actually be coming to veterans and then the reality years later that the figures are actually much smaller than the government announced. For example, Agent Orange was announced at \$96 million, and it was nowhere near that amount. We will have to keep a close eye, as a committee, on how much of this money ends up in the pockets of veterans and their families.

Merci, monsieur le président. Je serai ravie de répondre aux questions des sénateurs.

Le président : Le vice-président, le sénateur Manning, a normalement l'occasion de poser les premières questions, mais il a quitté la salle. Nous allons donc passer au sénateur Downe, puis au sénateur Plett.

Le sénateur Downe : Le montant supplémentaire de 1 000 \$ dont vous avez parlé sera-t-il imposable?

Mme Williamson : Oui. Il fait partie de l'avantage financier qui vise à tenir compte du fait que les gens avec des handicaps ont moins de possibilités d'emploi et de promotion.

Le sénateur Downe : Quel montant les anciens combattants recevront-ils exactement? Si le montant de 40 000 \$ est leur seul revenu, à combien s'élèvera leur paiement mensuel?

Mme Williamson : L'allocation pour déficience permanente comprend trois catégories d'indemnité qui correspondent à la sévérité de la déficience. Par conséquent, un ancien combattant pourra recevoir 536 \$ s'il est capable de travailler. S'il n'est pas capable, il recevra également le montant supplémentaire de 1 000 \$, ce qui portera son soutien financier mensuel à environ 1 500 \$.

Une autre personne qui a une déficience de catégorie un — par exemple, une double amputation — et qui est encore capable de travailler recevra 1 600 \$ en allocation mensuelle pour déficience permanente. Si elle n'est pas capable de travailler, elle recevra également le montant supplémentaire de 1 000 \$, ce qui portera à 2 600 \$ son allocation mensuelle pour déficience permanente.

De plus, si l'ancien combattant ne peut pas travailler, l'allocation pour perte de revenus équivaudra à 75 p. 100 de son salaire avant sa libération ou au nouveau minimum de 40 000 \$ par année que nous avons établi. Les gens doivent comprendre que cela représente 75 p. 100 du salaire avant la libération, mais le minimum est établi à 40 000 \$ avant impôt.

Le sénateur Downe : Ce montant de 40 000 \$ sera-t-il également imposable?

Mme Williamson : Oui. Il s'agit d'un remplacement de revenu, d'un soutien au revenu.

Le sénateur Downe : Selon les anciens combattants auxquels j'ai parlé, et je suis certain que le président a entendu le même son de cloche de son côté, ils sont ravis de constater que la pression que l'ombudsman des vétérans a mise sur le gouvernement a mené à ces modifications. Toutefois, ils ont des doutes sur les montants d'argent. Même au cours des années du dernier gouvernement libéral, ils avaient également émis des doutes lors de l'annonce des sommes qui seraient versées aux anciens combattants, puis, des années plus tard, ils sont confrontés à la réalité, à savoir que les montants sont en fait beaucoup moins élevés que ce que le gouvernement avait annoncé. Par exemple, les indemnités liées à l'agent Orange totalisaient 96 millions de dollars, et on était loin du compte en réalité. Notre comité devra garder un œil sur le montant réel qui ira dans les poches des anciens combattants et de leurs familles.

The Chair: Senator Downe, you have made an extrapolation on why these initiatives have come at this time, and that is your perspective. They probably have another reason, and I am sure there have been many other efforts. Thank you for that comment.

We have been at this for a while, and the responsiveness of why we are here is because we want to gain more insight into this rather rapid response and to what extent you have been able to articulate the details thereof. We comprehend the full parameters of what these new demands are, including whether this is also new money coming into the department or these monies are being readjusted because we saw in the last budget that you had a reduction in budget.

Are all these monies new, additional monies to your baseline funding in Veterans Affairs Canada?

Ms. Williamson: Yes. These improvements are estimated to cost \$200 million over the next five years, so \$200 million has been added to the department's budget. I should point out that that money will go into the pockets of veterans. No administrative costs for the department are included within that \$200-million figure.

Senator Plett: Thank you for your marvellous presentation. You told us about a number of exciting initiatives, and I have three questions, if I could.

An important part of the New Veterans Charter is the provision of psycho-social rehabilitative services. Our government — and, I might add, without the help of the ombudsman — has taken the positive step of opening five new state-of-the-art operational stress injury clinics, bringing the total to ten.

Could you tell us what the impact of these new facilities is on the ability for veterans who have suffered operational stress injuries to receive the treatment they need?

Mr. Lalonde: The decision from the government to fund five new operational stress injury clinics, or OSI clinics, was taken in 2007. We announced the opening of the last one a few months ago, so all of these clinics are open. That means that as part of the case plan, when veterans need a psychological evaluation assessment to determine what their needs are and what their mental health situation is, they have access to clinics where we have experts with high levels of expertise, such as psychiatrists, psychologists, social workers and nurses, working in a team to provide this comprehensive assessment and also to offer the evidence and form practices to treat veterans. They have access to these clinics across the country.

As you know, as it is probably the same in all provinces, in Quebec, it takes at least a year or a year and a half to find a psychiatrist, whereas we have these resources available in our

Le président : Sénateur Downe, vous avez déduit la raison pour laquelle ces mesures ont été mises de l'avant à ce moment, et c'est votre point de vue. Il existe probablement d'autres explications, et je suis certain que bien d'autres ont eu leur mot à dire. Merci de votre commentaire.

Nous en parlons depuis quelque temps, et notre présence ici s'explique par le fait que nous voulons nous familiariser davantage avec cette réponse quand même assez rapide, dont vous avez été en mesure de nous expliquer les détails. Nous voulons comprendre l'ensemble des paramètres de ces nouvelles demandes, y compris s'il s'agit de nouvel argent injecté dans votre ministère ou s'il s'agit d'un réajustement, car le budget de votre ministère a été réduit dans le dernier budget, comme nous l'avons vu.

S'agit-il de nouvel argent, de fonds supplémentaires ajoutés au financement de base d'Anciens Combattants Canada?

Mme Williamson : Oui. Le coût de ces améliorations est évalué à 200 millions de dollars au cours des cinq prochaines années. Cette somme a donc été ajoutée au budget du ministère. Je dois souligner que cet argent ira directement dans les poches des anciens combattants. Les coûts administratifs du ministère ne sont pas compris dans le montant de 200 millions de dollars.

Le sénateur Plett : Merci de votre merveilleux exposé. Vous nous avez parlé de mesures intéressantes, et j'aurais trois questions, si vous me le permettez.

L'accès à des services de réadaptation psychosociale occupe une importante place dans la nouvelle Charte des anciens combattants. Notre gouvernement — et, j'ajouterais, sans l'aide de l'ombudsman — a fait un pas dans la bonne direction en ouvrant cinq nouvelles cliniques à la fine pointe de la technologie pour le traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, portant à dix le nombre de ces cliniques.

Pourriez-vous nous dire les effets que ces nouveaux établissements auront en ce qui concerne la capacité des anciens combattants qui souffrent de traumatismes liés au stress opérationnel d'obtenir les traitements dont ils ont besoin?

M. Lalonde : La décision gouvernementale de financer cinq nouvelles cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel a été prise en 2007. Nous avons annoncé l'ouverture de la dernière il y a quelques mois. Toutes ces cliniques sont donc ouvertes. Cela signifie que pour leur plan d'intervention, lorsque les anciens combattants ont besoin d'un rapport d'évaluation psychologique pour évaluer leurs besoins et leur santé mentale, ils ont accès à des cliniques où se trouvent des spécialistes ayant un haut niveau d'expertise, comme des psychiatres, des psychologues, des travailleurs sociaux et des infirmières, qui travaillent en équipe à cette évaluation complète et qui informent les patients et uniformisent les pratiques auprès des anciens combattants. Ces cliniques leur sont accessibles partout au pays.

Au Québec, comme vous le savez, étant donné que c'est probablement la même situation dans toutes les provinces, il faut attendre au moins un an ou un an et demi avant de consulter un

clinics. We currently have 116 health professionals in our OSI clinics across the country, which is a major improvement from a few years ago.

These services are readily available. The experts are all working with the provincial health system to improve their relationship with other required health services. For example, veterans may require pain management or other hospitalization, so they work with all community services in their regions.

The impact of these clinics is not only the number of veterans for whom we are able to provide services but also the increased knowledge in the community that these clinics bring on operational stress injuries, understanding what it is and providing psycho-education to families. It has been a real benefit for our veterans and their families.

Currently, I can tell you that the number of family members being treated in our clinics is increasing steadily; at last count, we had over 135. We have over 1,400 veterans in our clinics, and it is growing steadily. We have had an increase of almost 20 per cent in the number of people being treated at our clinics in the last six months, which is a big improvement.

Senator Plett: Are the veterans saying that they are happy with the improvement?

Mr. Lalonde: Actually, we surveyed our clients, and the rate of satisfaction is very high in our OSI clinics. Over 95 per cent would recommend the clinic to someone else who has an operational stress injury.

Senator Plett: Post-traumatic stress disorder and other operational stress injuries take a devastating toll on veterans, and they can obviously also be harmful to families. Do you have any insight into how we can further improve conditions for the families of these veterans who are suffering with this?

Mr. Lalonde: We have done a review in the department of services to families, which led to a clarification of our policies on what services can be provided. That is why the number of family members that we see being treated in our psych clinics is increasing all the time.

The other measure that the department took a few years ago is to have family peer support coordinators, of which we have eight. They have been assigned to work with families who have lived through the same experience that they have. They help build a network of peer support with family members, which is very helpful.

psychiatre, alors que nos cliniques disposent de ces ressources. Nous employons actuellement 116 professionnels de la santé dans nos cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel partout au pays, ce qui représente une importante amélioration comparativement à il y a quelques années.

Ces services sont facilement accessibles. Les spécialistes collaborent tous avec le système de santé provincial pour améliorer leurs relations avec les autres services de santé nécessaires. Par exemple, le traitement des anciens combattants peut nécessiter une gestion de la douleur ou une hospitalisation. Les spécialistes travaillent donc avec tous les services communautaires régionaux.

Les effets de ces cliniques se mesurent non seulement par le nombre d'anciens combattants à qui nous sommes en mesure d'offrir des services, mais également par les connaissances supplémentaires que ces cliniques propagent dans les collectivités au sujet des traumatismes liés au stress opérationnel, comme d'expliquer ces traumatismes et d'offrir des services de psychoéducation aux familles. Cela aide grandement les anciens combattants et leurs familles.

En ce moment, je peux vous dire que le nombre de membres de famille recevant des soins dans nos cliniques est en constante augmentation; aux dernières nouvelles, on en comptait 135. Plus de 1 400 anciens combattants séjournent dans nos cliniques, et ce nombre ne cesse de croître. Le nombre de personnes traitées dans nos cliniques a augmenté de 20 p. 100 au cours des six derniers mois, et c'est une importante amélioration.

Le sénateur Plett : Les anciens combattants se disent-ils satisfaits des améliorations?

M. Lalonde : En fait, nous avons fait un sondage auprès de nos clients, et le taux de satisfaction est très élevé dans nos cliniques. Plus de 95 p. 100 des clients recommanderaient la clinique à une autre personne qui souffre d'un traumatisme lié au stress opérationnel.

Le sénateur Plett : Le trouble de stress post-traumatique et d'autres traumatismes liés au stress opérationnel ont des conséquences dévastatrices sur les anciens combattants, et ils peuvent évidemment avoir des répercussions malsaines sur leurs familles. Savez-vous comment nous pourrions aider davantage les membres de la famille qui souffrent aussi?

M. Lalonde : Au ministère, nous avons fait une analyse des services aux familles, ce qui nous a amenés à clarifier nos politiques sur les services que nous pouvons offrir. C'est pourquoi le nombre de membres de la famille d'anciens combattants qui suivent un traitement dans nos cliniques de santé mentale augmente tout le temps.

L'autre mesure que le ministère a prise il y a quelques années consistait à faire appel à des coordonnateurs de soutien par les pairs pour les familles; nous en comptons huit. Ces gens sont chargés d'aider les familles qui ont vécu la même expérience qu'eux. Ils contribuent à la constitution d'un réseau de soutien par les pairs avec les membres de la famille des anciens combattants, ce qui est très utile.

The knowledge for family members of our veteran assistance services is not well used. It is a privacy impact assessment-type service, so it is a 24-7, 1-800 number that families can access, not only the veterans but the family members. It could be a problem with a teenager, financial situation, health or mental health. These services are free and easily available just by calling the 1-800 number, and it is not well used. Communication is very important, communication with family members on what is an OSI, how to see that your spouse may have an OSI and where to seek treatment. We need to get the psycho-education and information out because the services and programs are there to help the family members. It is a matter of ensuring that they know about them and where to access the services.

Senator Plett: Many veterans and other stakeholders feel that all that is offered to them — and we have heard this repeatedly — in their retirement is essentially a disability award. However, you have clearly shown us in your presentation that a whole range of programs is available to assist in reintegrating veterans into civil society.

How easy is it for veterans to access rehabilitative services? What are the barriers, and what is it like in comparison to the pension act regime?

Mr. Lalonde: One thing we wanted to do when we developed the New Veterans Charter was to create easy access to the services. Prior to the New Veterans Charter, a CF veteran had to get entitlement to a disability pension. Therefore, the only gateway for services was to get a disability pension, and the disability pension process is long with many limits to what we can offer. With the New Veterans Charter, we wanted to be able to provide the rehabilitation services without having to go through a disability pension or application or disability award. Veterans are entitled to the rehab services even though they have not yet been approved for a disability award, so this is the major change.

The level of decision makes it easier to get people in. The percentage of people submitting a rehab application has a very high approval rate. The decision level is made in the district office, not at the adjudicator bureau in Charlottetown, so it is front-line staff, case managers who do make decisions on who is entitled or not, and the approval level is very high.

That is basically what we have done to ensure easier access rather than the highly legalistic approach that we had.

Les services d'aide aux familles des anciens combattants ne sont pas bien utilisés par les familles. C'est un service d'aide privé offert 24 heures par jour, sept jours par semaine auquel les familles peuvent accéder en composant un numéro 1-800; il n'est pas offert uniquement aux anciens combattants, mais aussi aux membres de leur famille. Il peut s'agir d'un problème concernant un adolescent, une situation financière, la santé ou la santé mentale. Même si ces services sont offerts gratuitement et qu'on peut y avoir recours facilement en composant le numéro 1-800, ils ne sont pas bien utilisés. La communication est très importante : la communication avec les membres de la famille pour savoir ce qu'est un traumatisme lié au stress opérationnel, et vérifier si son conjoint en souffre et à quel endroit il peut suivre un traitement. Il nous faut sensibiliser les gens à la psychologie et les renseigner, car les services et les programmes sont en place pour aider les familles. Il s'agit de nous assurer qu'elles les connaissent et qu'elles savent où ils sont offerts.

Le sénateur Plett : Bon nombre d'anciens combattants et d'autres intervenants ont l'impression que tout ce qu'on leur offre à leur retraite — et nous avons entendu cela à plusieurs reprises —, c'est essentiellement une indemnité d'invalidité. Toutefois, vous nous avez clairement montré dans votre exposé que toute une gamme de programmes sont offerts aux anciens combattants pour les aider à réintégrer la société civile.

Dans quelle mesure est-il facile pour les anciens combattants de profiter des services de réadaptation? Quels sont les obstacles, et comment peut-on comparer cela au régime de la Loi sur les pensions?

M. Lalonde : Lorsque nous avons créé la nouvelle Charte des anciens combattants, nous voulions entre autres faciliter l'accès aux services. Avant la création de la nouvelle Charte des anciens combattants, les anciens combattants des Forces canadiennes devaient avoir droit à la pension d'invalidité. Par conséquent, la seule façon pour eux d'avoir accès à ces services était d'obtenir cette pension d'invalidité; le processus pour l'obtenir est long et nous sommes très limités dans ce que nous pouvons offrir. En créant la nouvelle Charte des anciens combattants, nous voulions être en mesure de fournir les services de réadaptation aux anciens combattants sans qu'ils aient à obtenir la pension d'invalidité, à faire une demande ou à obtenir l'indemnité d'invalidité. Les anciens combattants ont droit aux services de réadaptation, même si leur demande d'indemnité d'invalidité n'a pas encore été approuvée; c'est ce qui constitue le changement majeur.

Les décisions sont prises à un niveau où il est plus facile de donner aux gens l'accès à ces services. Le taux d'approbation des demandes pour des services de réadaptation est très élevé. Comme les décisions sont prises dans les bureaux de district, et non au bureau de l'arbitre à Charlottetown, il revient au personnel de première ligne et aux gestionnaires de cas de décider quelle demande est approuvée ou non, et le taux d'approbation est très élevé.

Pour l'essentiel, c'est ce que nous avons fait pour faciliter l'accès aux services, et remplacer l'approche très juridique que nous avions.

Ms. Williamson: To add to that, part of the new announcement is about increasing access to a program that was designed and implemented as part of the New Veterans Charter. However, experience shows that with only 16 people being able to access that program, a difficulty obviously exists. Therefore, the eligibility criteria for the Permanent Impairment Allowance are being adjusted to ensure more people can access that. We know that approximately 61,000 Canadian Forces veterans right now are either receiving a disability pension, a disability award or a combination of both. Currently, for the Permanent Impairment Allowance part, the requirement is that you must be in receipt of a disability award, so the eligibility criteria that will be changed as part of the legislation will also address access to the New Veterans Charter program.

The Chair: Thank you for the clarification.

Senator Plett: Keep up the good work. Thank you very much.

Senator Manning: Thank you for your presentation. I was listening in the room next door.

I am sure you read some of the testimony that we have received here. We have heard concerns at times. Hopefully these new measures will address these concerns, and I truly believe they will because some of the concerns that have been raised have been addressed already. Some veterans expressed a level of frustration, especially those who came back from Afghanistan recently, in relation to dealing with their case managers and the process of how they reach a point where they can avail themselves of some of the programs that would be accessible to them.

Can you explain the process to the committee? If a veteran returns from Afghanistan tomorrow with a severe injury, what is the process? It seemed as though they were not totally aware of the process. I am not here to blame or find fault; I am here to try to find an answer so that we can address those concerns. Could you give us some idea of the process from your perspective so that we can look back on their testimony to see if we can find some middle ground?

Ms. Williamson: I understand issues exist around service improvements and delivery and operations, and steps are being taken within the department clearly to address some very legitimate concerns. I understand that on October 20, our colleagues from the service delivery branch will be here to speak specifically to that issue, and I suggest that they might be better placed to provide a fuller explanation around the question of process.

Senator Manning: That is fine. I appreciate that.

Mme Williamson : J'ajouterais que la nouvelle annonce vise en partie à élargir l'accès à un programme qui a été conçu et mis en œuvre dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants. Toutefois, l'expérience montre que puisque seulement 16 personnes peuvent accéder à ce programme, il y a un problème évident. Par conséquent, les critères d'admissibilité pour recevoir l'allocation pour déficience permanente sont modifiés pour faire en sorte qu'un plus grand nombre de gens puissent en profiter. Nous savons qu'environ 61 000 anciens combattants des Forces canadiennes reçoivent présentement une pension d'invalidité, une indemnité d'invalidité, ou une combinaison des deux. À l'heure actuelle, en ce qui concerne l'allocation pour déficience permanente, pour y avoir droit, les gens doivent recevoir une indemnité d'invalidité; ainsi, la modification des critères d'admissibilité dans la loi facilitera également l'accès au programme de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Le président : Merci de cette précision.

Le sénateur Plett : Continuez votre bon travail. Merci beaucoup.

Le sénateur Manning : Merci de votre exposé. Je vous écoutais dans la pièce d'à côté.

Je suis sûr que vous avez lu certains des témoignages que nous avons entendus. On nous a parfois fait part de certaines préoccupations. J'espère que les nouvelles mesures répondront à ces préoccupations, et je crois vraiment que ce sera le cas, car certaines de ces préoccupations ont déjà été prises en compte. Quelques anciens combattants, surtout ceux qui sont revenus d'Afghanistan récemment, ont exprimé leur frustration concernant les communications qu'ils ont eues avec leurs gestionnaires de cas et le processus qu'ils suivent pour arriver à profiter d'une partie des programmes auxquels ils ont accès.

Pouvez-vous nous expliquer le processus? Si un ancien combattant revenait d'Afghanistan demain et qu'il était blessé gravement, que devrait-il faire? Il m'a semblé que ces anciens combattants ne connaissaient pas tout à fait le processus. Je ne suis pas ici pour faire des reproches à qui que ce soit, mais bien pour tenter de trouver une solution pour que nous puissions répondre à ces préoccupations. Pourriez-vous nous donner une idée du processus à partir de votre point de vue pour que nous puissions examiner leurs témoignages et voir si nous pourrions trouver un juste milieu?

Mme Williamson : Je sais qu'il y a des problèmes quant à l'amélioration des services, la prestation des services et le fonctionnement, et il est clair que le ministère prend des mesures pour répondre à certaines préoccupations très légitimes. Je crois comprendre que nos collègues du secteur de la prestation des services comparaitront le 20 octobre pour parler justement de cette question, et je pense qu'ils sont peut-être mieux placés que moi pour vous expliquer en profondeur le processus.

Le sénateur Manning : C'est bien. Je vous remercie.

An injured soldier that returns to Canada is not the only victim of the injury. It extends to family members many times and causes major upheaval. We have heard testimony from people with young children who are trying to readjust their lives. What about the services available to the family of the veteran? We have heard testimony at times about the spouse becoming the caregiver and not necessarily having the proper training to do so. We have situations where children find it difficult to deal with their parent who is severely injured.

Again, could you clarify so that as we look back at the testimony we have already heard, we understand what is available to the family members of the veteran?

Mr. Lalonde: When talking about services to families of veterans, we are talking about former members of the Canadian Forces. Therefore, when they come back from Afghanistan with an injury, all the services, the health care, will be provided by National Defence, DND. It will take normally a few years before the responsibility for these families is transferred to Veterans Affairs Canada. A transition takes place between the two departments maybe two or three years down the road where we are involved with the National Defence in integrated personnel support units. That is where we start working with the members, their families and the DND case manager to ensure that we have a good comprehension of the needs of these members who will be released in the next six months, for example, so that we can start providing information on the programs and services Veterans Affairs Canada offers to the veterans and their families.

As far as it goes, for the initial contact that we have with the veterans, we always invite the family members to ensure that we have a comprehensive understanding of the family needs. As I said earlier, one objective of our case management process is to ensure that we establish the objectives of the veterans and their families and the barriers. As you indicated, the impact of the injury is felt not only by the veterans themselves but by the whole family. We need to ensure that we have a good understanding of the family barriers to attaining goals, maximizing autonomy and also the well-being of the member and the family.

We involve the family through the Veterans Affairs Canada, VAC, Assistance Service. We offer psycho-education information to family members. We can provide treatment when the condition of the member impacts the family. For example, because operational stress injury, OSI, and post-traumatic stress disorder, PTSD, affect the family members, the whole family needs to be involved in the treatment. If we treat only the veterans and do not consider the spouse or the children, the treatment will not be effective and we will not achieve the goals for the whole family. Therefore, we provide treatment services to family members when it is related to the condition of the veterans, which is a great improvement from what we have a few years ago.

Un soldat blessé qui revient au Canada n'est pas la seule victime de ses blessures. Dans bien des cas, cette situation affecte les membres de sa famille et entraîne de grands chambardements. Nous avons entendu les témoignages de gens qui ont de jeunes enfants et qui tentent de réorganiser leur vie. Qu'en est-il des services offerts aux familles des anciens combattants? Parfois, des témoins ont dit que le conjoint devient la personne qui prodigue les soins, et qu'il n'a pas nécessairement l'expérience qu'il faut pour le faire. Dans certains cas, il est difficile pour les enfants d'avoir un parent qui est gravement blessé.

Encore une fois, pourriez-vous nous donner des précisions, pour que lorsque nous examinerons les témoignages que nous avons déjà entendus, nous soyons en mesure de savoir ce qui est offert aux membres de la famille des anciens combattants?

M. Lalonde : Lorsque nous parlons des services offerts aux familles des anciens combattants, nous parlons des anciens membres des Forces canadiennes. Par conséquent, lorsqu'ils reviennent d'Afghanistan et qu'ils sont blessés, c'est la Défense nationale, le MDN, qui fournit tous les services et les soins de santé. Normalement, on ne donne pas la responsabilité des familles à Anciens Combattants Canada avant quelques années. Deux ou trois ans plus tard, une transition a lieu entre les deux ministères et nous collaborons avec la Défense nationale dans les unités intégrées de soutien du personnel. C'est à ce moment-là que nous commençons à travailler avec les membres, leurs familles et le gestionnaire de cas du MDN pour nous assurer que nous comprenons bien les besoins des membres qui seront libérés au cours des six mois suivants, par exemple, afin que nous puissions commencer à fournir des renseignements sur les programmes et les services qu'Anciens Combattants Canada offre aux anciens combattants et à leur famille.

À cet égard, lors de notre premier contact avec les anciens combattants, nous invitons toujours les membres de leur famille pour nous assurer que nous savons exactement quels sont les besoins de la famille. Comme je l'ai dit tout à l'heure, l'un des objectifs de notre processus de gestion de cas est de nous assurer que nous définissons les objectifs des anciens combattants et de leur famille et les obstacles à franchir. Comme vous l'avez dit, les anciens combattants ne sont pas les seuls à souffrir de leurs blessures, toute leur famille en souffre. Nous devons nous assurer que nous comprenons bien les obstacles qui empêchent les familles d'atteindre leurs objectifs, et que nous augmentons autant que possible l'autonomie et le bien-être des membres et de leur famille.

Nous faisons participer les familles par l'entremise du Service d'aide d'Anciens Combattants Canada. Nous offrons des séances de psycho-éducation aux membres de la famille. Nous pouvons offrir des traitements lorsque l'état de santé des membres a des répercussions sur leur famille. Par exemple, parce que le traumatisme lié au stress opérationnel et le trouble de stress post-traumatique ont des répercussions sur les membres de la famille, il faut que toute la famille participe au traitement. Si nous ne faisons participer que les anciens combattants et que nous laissons le conjoint ou les enfants de côté, le traitement ne sera pas efficace et nous n'atteindrons pas les objectifs fixés pour toute la famille. Par conséquent, nous offrons des services de traitement

Educational help can be provided, as I mentioned. If a veteran is not able to avail him or herself of the rehabilitation service, it can be provided to the spouse; or if the member dies in service, these educational and vocational rehabilitation services can be provided to the spouse.

Senator Manning: Can you give an indication of what the minimum \$40,000 payment is based on and where that figure originated?

Ms. Williamson: An analysis of other labour market measures and Statistics Canada information was taken into account in establishing that floor. The current floor is approximately \$35,000. This reflects an adjustment of approximately \$5,000 per year and was looked at within the context of other supports available to individuals to provide monthly support for them.

Senator Manning: Is that based on a salary in the Canadian Armed Forces currently?

Ms. Williamson: The \$40,000 reflects approximately 75 per cent of a basic corporal's salary.

Senator Manning: With respect to the services offered by DND and VAC, I know you work closely together to deliver the programs. Perhaps you could take a moment to explain the difference in what services are available because we seem to have had some conflicting testimony. Maybe you could zero in on a couple of the programs that would be available from one department versus the other. Is there a difference? When you talk to an injured soldier, is the package available in one department, or does he or she have to go through different routes?

Ms. Williamson: Currently, the primary health care services are provided by the Canadian Forces to members while they are still serving, so all their health care needs would be taken into account. Other types of supports are currently available, for example, the mobility assistance program, which helps with home adaptations and other types of assistance individuals may require in the home to help with independent living within their situation.

A program within the department called the Veterans Independence Program, VIP, was established to provide the home care supports and services needed to support individuals in their homes. Increasingly, the department is working closely with DND and our Canadian Forces colleagues to ensure a continuity of care so that as individuals transition from the responsibility of DND and become clients of VAC, support is provided continuously.

aux membres de la famille lorsque le problème est lié à l'état de santé des anciens combattants, ce qui constitue une grande amélioration si l'on compare à la situation dans laquelle nous étions il y a quelques années.

Comme je l'ai dit, de l'aide à l'éducation peut être fournie. Si un ancien combattant n'est pas capable de profiter du service de réadaptation, ce service peut être offert au conjoint; si le membre meurt dans l'exercice de ses fonctions, les services d'aide à l'éducation ou de réadaptation professionnelle peuvent être offerts au conjoint.

Le sénateur Manning : Pouvez-vous nous indiquer sur quoi se fonde le montant minimum de 40 000 \$ et comment ce chiffre a été établi?

Mme Williamson : Ce plancher a été établi en tenant compte d'une analyse d'autres mesures liées au marché du travail et de renseignements de Statistique Canada. Le plancher actuel est d'environ 35 000 \$. Cela représente un rajustement d'environ 5 000 \$ par année et on a examiné la question en prenant en considération d'autres sources de soutien financier qui sont offertes aux gens chaque mois.

Le sénateur Manning : Ce montant est-il basé sur le salaire actuel d'un grade quelconque des Forces armées canadiennes?

Mme Williamson : Le montant de 40 000 \$ représente environ 75 p. 100 du salaire de base d'un caporal.

Le sénateur Manning : En ce qui concerne les services offerts par le MDN et l'ACC, je sais que les deux ministères travaillent en étroite collaboration pour offrir les programmes. Vous pourriez peut-être prendre quelques instants pour nous expliquer la différence entre les services qu'ils offrent, car il semble que nous ayons entendu des témoignages contradictoires. Vous pourriez peut-être parler plus précisément d'un ou deux programmes qui sont offerts par un ministère, mais pas par l'autre, Y a-t-il une différence? Lorsqu'on parle d'un soldat blessé, les services sont-ils tous offerts par un ministère, ou le soldat doit-il emprunter différentes voies?

Mme Williamson : À l'heure actuelle, comme les Forces canadiennes fournissent les services de soins de santé primaires aux membres pendant qu'ils sont encore en fonction, tous leurs besoins en soins de santé seraient pris en considération. D'autres formes d'aide sont présentement offertes, par exemple, le programme d'aide à la mobilité, qui offre de l'aide en ce qui a trait à l'adaptation du domicile et d'autres formes d'aide auxquelles des gens pourraient recourir pour les aider à être autonomes dans leur foyer suivant leur condition.

Le ministère a établi le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, le PAAC, pour fournir des soins à domicile et des services aux gens dans leur foyer. Le ministère travaille de plus en plus étroitement avec le MDN et nos collègues des Forces canadiennes pour assurer des soins continus afin que l'aide ne soit pas interrompue pendant la période de transition où les gens qui étaient sous la responsabilité du MDN deviennent des clients de l'ACC.

As Mr. Lalonde mentioned, through the work we are doing collaboratively with our integrated personnel support units and having our case managers work closely with DND case managers in the upfront planning for the types of support services and programs that an injured Canadian Forces member needs, we move forward to the full extent possible in tandem so that upfront planning takes place and we are prepared to assume responsibility and provide the benefits and services needed for that individual.

Senator Manning: The recent announcement addressed some of the concerns that have been brought to our table here over the past several months, and I look forward to the additional announcements that will be forthcoming to address some of the other concerns. We will never reach a time when all concerns are addressed, but we are heading in the right direction.

The Chair: It is interesting that the Legacy of Care package is bringing VAC closer to what DND is doing in a number of areas. Exchanges through these new joint offices have also brought forward these programs. Therefore, it creates less of the trauma that we have seen where CF members have been fearful of falling under the hands of VAC because they felt that they were better treated at DND. These exchanges seem to meet that concern.

[Translation]

Senator Pépin: Shelter will be provided in transition homes, and support services will be offered to the members of the Canadian Armed Forces undergoing rehabilitation. These services will be provided in locations very close to selected rehabilitation sites. How many rehabilitating Canadian Armed Forces members will take advantage of these facilities? Will similar facilities be provided for veteran rehabilitation elsewhere in Canada?

Mr. Lalonde: It is hard for us to answer your first question, since we are talking about the National Defence Department's programs designed for soldiers. Owing to that fact, we are not necessarily responsible for implementing the programs.

Senator Pépin: Even when soldiers return from deployment?

Mr. Lalonde: If they return from Afghanistan injured, they remain with the Canadian Armed Forces. They can remain with the Canadian Armed Forces for several years. That department is responsible for providing rehabilitation services for a number of years until a patient's release.

Basically, the Canadian Armed Forces have invested a lot of effort into improving their health care services, especially with regard to mental health. They have doubled the resources available. Their objective is to help soldiers recover in order to continue serving in the Canadian Armed Forces. If the soldiers are unable to do that, the department sees to it that they acquire skills enabling them to practice another profession within the military. If not, a release process is set in motion. The process

Comme M. Lalonde l'a dit, grâce au travail que nous effectuons en collaboration avec nos unités intégrées de soutien du personnel, et puisque nos gestionnaires de cas travaillent étroitement avec ceux du MDN à la planification initiale pour les services d'aide et les programmes d'aide dont les membres des forces canadiennes blessés ont besoin, nous collaborons le plus possible pour que la planification initiale ait lieu. Nous sommes ensuite prêts à les prendre en charge et à leur fournir les avantages et les services dont ils ont besoin.

Le sénateur Manning : L'annonce récente a répondu à certaines préoccupations qui ont été soulevées par des témoins au cours des derniers mois, et j'ai h  te d'entendre les prochaines annonces qui seront faites sous peu. Nous n'arriverons jamais à répondre à toutes les préoccupations, mais nous sommes sur la bonne voie.

Le président : Il est intéressant de constater que le Programme Une tradition de soins rapproche l'ACC du MDN par rapport à ce qu'il fait dans un certain nombre de domaines. Les échanges au sein de ces nouveaux bureaux conjoints ont également entraîné le lancement de ces programmes. Par conséquent, cela a pour effet de créer moins de traumatisme chez les membres des Forces canadiennes qui avaient peur avant de relever de l'ACC, car ils pensaient qu'ils étaient mieux traités par le MDN. Ces échanges semblent répondre à cette crainte.

[Français]

Le sénateur Pépin : On offrira de l'hébergement dans des foyers de transition, et des services de soutien seront offerts aux membres des Forces armées canadiennes en réadaptation ainsi qu'à leur famille, cela tout près des sites de réadaptation sélectionnés. Combien de membres des Forces armées canadiennes en réadaptation profiteront de ces installations? Est-ce que des installations semblables seront fournies à la réadaptation des anciens combattants ailleurs au Canada?

M. Lalonde : C'est difficile pour nous de répondre à la première partie de votre question, parce que ce sont des programmes du ministère de la Défense nationale conçus pour les militaires. Nous ne sommes donc pas nécessairement responsables de l'application de ces programmes.

Le sénateur Pépin : Même quand les militaires reviennent du service?

M. Lalonde : Lorsqu'ils reviennent d'Afghanistan, s'ils sont blessés, ils demeurent au sein des Forces armées canadiennes. Ils peuvent demeurer dans les Forces armées canadiennes pendant plusieurs années. Ce sont les forces armées qui offriront les services de réadaptation pendant plusieurs années jusqu'à ce qu'ils soient libérés.

Dans le fond, les Forces armées canadiennes ont investi beaucoup pour améliorer leurs soins de santé, surtout en santé mentale. Ils ont doublé le nombre des ressources. Leur objectif est de rétablir les gens pour qu'ils puissent continuer à travailler dans les Forces armées canadiennes. S'ils ne sont pas capables, ils verront à ce que le militaire soit capable de solliciter un autre emploi militaire, sinon il y aura un processus de libération. Ce processus prend plusieurs années avant qu'on en arrive   

takes several years before the decision is made to release an individual. It can take up to three years. During that time, immediate care is provided by the Canadian Armed Forces to people like amputees, for instance.

Our programs take effect once individuals have been released, several years later. Usually, physical rehabilitation has already been taking place for a number of years at that point. Once the individuals have been released, services are still provided as before, but Veterans Affairs Canada becomes responsible for funding them.

Senator Pépin: Most veterans are men, but there is still a small number of women among them. Are there any female-oriented services available, since women perhaps have needs that differ from those of their male colleagues?

Mr. Lalonde: Obviously, our health care policies and our programs are the same for everyone. However, when limits for civilian rehabilitation are being set, female-oriented needs may be considered. When devising the rehabilitation plan, case managers decide what the best resources are for offering services specific to female veterans. So those services could be offered at that point. Basically, the rehabilitation program aims to eliminate any restrictions on rehabilitation, regardless of what those restrictions are. It addresses a specific need. That is what we within the department are trying to accomplish with the new charter. The idea is to meet the specific needs of veterans by providing personalized programs and services.

[English]

The Chair: National Defence has 10 clinics for operational stress. You now have 10 set up. That has been the case for a couple of years in Veterans Affairs Canada. The forces set up seven rehabilitation centres. With the joint establishment of this support, is it now organized so that when a person is moving from DND to VAC the caregivers remain the same, or is that still another traumatic experience of having to shift gears to different caregivers?

Mr. Lalonde: First, the seven centres that DND is setting up, they are not for operational stress; they are for physical rehabilitation. They are provincial rehab centres. Across the country, DND currently has five Operational Trauma and Stress Support Centres, OTSSCs; and VAC has 10 OSI clinics. Most of the time, these are stand-alone clinics — that is, there is either a VAC OSI clinic or a DND OTSSC. We only have both in Quebec, Ottawa and Edmonton. In those areas, there is a transition from the CF clinic to the OSI clinic. Sometime before the member is released, discussions take place. It is a matter of ensuring that it does not affect the treatment of the individual. In other areas, there is only one clinic. For example, in Winnipeg, members are seen at VAC OSI clinics. When they are released, it is still the VAC-funded OSI clinics. It depends on the location.

décider qu'une personne sera libérée. Cela peut prendre trois ans. Pendant ce temps, les soins immédiats à quelqu'un qui serait amputé, par exemple, sont offerts par les Forces armées canadiennes.

Nos programmes entrent en vigueur une fois que les gens sont libérés, plusieurs années plus tard. Normalement, la réhabilitation physique a déjà eu lieu pendant plusieurs années. C'est juste une fois qu'ils sont libérés, les services continuent de la même façon et la responsabilité de financer ces services revient à Anciens Combattants Canada.

Le sénateur Pépin : Les vétérans sont en majorité des hommes, mais tout de même un petit nombre de femmes fait partie de ce groupe. Y a-t-il des services spécifiques offerts aux femmes, car elles ont peut-être des besoins différents de ceux de leurs collègues masculins?

M. Lalonde : C'est sûr que nos politiques de soins de santé et nos programmes sont les mêmes pour tout le monde. Cependant, lorsqu'on établit les barrières au rétablissement dans le civil, il peut y avoir des besoins particuliers pour les femmes, et c'est dans le cadre de l'établissement du plan de réhabilitation que le gestionnaire de cas va établir quelles sont les meilleures ressources pour offrir les services spécifiques à une ancienne combattante. C'est là que les services pourront être offerts. Dans le fond, le programme de rétablissement vise à éliminer les barrières au rétablissement, peu importe ce que sont ces barrières, et c'est un besoin spécifique. C'est sur cela qu'on travaille au ministère avec la nouvelle charte, c'est-à-dire de répondre aux besoins spécifiques des anciens combattant par des options de programmes et services.

[Traduction]

Le président : La Défense nationale a 10 cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel. Vous avez maintenant 10 installations. Il en est ainsi depuis quelques années à Anciens Combattants Canada. Les Forces canadiennes ont établi sept centres de réadaptation. Grâce à l'établissement conjoint de cette aide, les services sont organisés de sorte que lorsqu'une personne passe du MDN à l'ACC, les fournisseurs de soins sont les mêmes. ou doit-elle encore vivre un traumatisme en devant changer de fournisseur de soins?

M. Lalonde : Tout d'abord, les sept centres que le MDN met en place n'offrent pas de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, mais des services de réadaptation physique. Il s'agit de centres de réadaptation physique provinciaux. Dans tout le pays, le MDN compte présentement cinq centres de soins pour trauma et stress opérationnels, ou CSTSO, et l'ACC compte 10 cliniques TSO. Pour la plupart, ce sont des cliniques autonomes — c'est-à-dire que dans une ville, il y a soit une clinique TSO de l'ACC, soit un CSTSO du MDN. On trouve les deux seulement à Québec, à Ottawa et à Edmonton. Dans ces villes, les membres passent de la clinique des Forces canadiennes à la clinique TSO. Parfois, des discussions ont lieu avant que les membres soient libérés. Il s'agit de s'assurer que la transition ne nuira pas au traitement que suit la personne. D'autres villes ne comptent qu'un type de clinique. Par exemple, à Winnipeg, les

The Chair: We needed that clarification. Thank you.

Senator Meighen: Is the \$1,000 additional payment for catastrophic injuries payable for life?

Ms. Williamson: Yes it is.

Senator Meighen: Is it taxable?

Ms. Williamson: Yes, and it is indexed as well. It is \$1,000 now. Similarly, the Permanent Impairment Allowance, which currently is \$536, \$1,072 or \$1,609, is also indexed annually.

Senator Meighen: How long does that run?

Ms. Williamson: The Permanent Impairment Allowance is an allowance that is paid for life as well.

Senator Meighen: Does the Earnings Loss Benefit cease at age 65?

Ms. Williamson: That is correct; it ceases at age 65. It is income replacement. After age 65 — and this relates to the increase in the Earnings Loss Benefit — there will be a consequential benefit. The Supplementary Retirement Benefit, which is another benefit under the New Veterans Charter, is based on the gross earnings loss amount payable. As we increase the minimum payable, the Supplementary Retirement Benefit will be increased accordingly.

Senator Meighen: Someone will benefit from all of these, is that correct? That is, they will receive the \$1,000 additional payment for life, the Permanent Impairment Allowance for life and the Supplementary Retirement Benefit, which will replace the Earnings Loss Benefit at age 65. What amount are we talking about, roughly? Will it be in the same range?

Mr. Lalonde: To clarify, the Supplementary Retirement Benefit is a lump-sum payment that is given at age 65, which accounts for 2 per cent of the gross Earnings Loss Benefit that the veteran received since the beginning. It could be for 20 years. It is given to make up for the loss of opportunity to contribute to a retirement plan.

After age 65, however, the Canadian Forces Income Support is also available. It is a tax-free benefit for those who are able to work but have not been able to find a job or have low-paying jobs.

membres vont à la clinique TSO de l'ACC. Lorsqu'ils sont libérés, ils continuent d'aller dans cette clinique. Tout dépend de l'endroit où les membres se trouvent.

Le président : Il était nécessaire pour nous d'obtenir ces précisions. Merci.

Le sénateur Meighen : Est-ce que les 1 000 \$ supplémentaires que recevront les anciens combattants libérés des Forces canadiennes en raison de blessures graves sont payables à vie?

Mme Williamson : Oui, ils le sont.

Le sénateur Meighen : Sont-ils imposables?

Mme Williamson : Oui, et ce montant est indexé également. C'est 1 000 \$ maintenant. De la même façon, l'allocation pour déficience permanente, qui est présentement de 536 \$, de 1 072 \$ ou de 1 609 \$, est aussi indexée annuellement.

Le sénateur Meighen : Et pour combien de temps est-elle valide?

Mme Williamson : L'allocation pour déficience permanente est payable à vie également.

Le sénateur Meighen : Cesse-t-on de verser la compensation pour perte de revenus aux anciens combattants lorsqu'ils atteignent l'âge de 65 ans?

Mme Williamson : Oui, en effet; ils cessent de la recevoir lorsqu'ils atteignent l'âge de 65 ans. La compensation remplace le revenu. Après avoir atteint l'âge de 65 ans — et c'est lié à l'augmentation de la compensation pour perte de revenus —, les anciens combattants auront une autre compensation. Il s'agit de la prestation de retraite supplémentaire, une autre prestation prévue dans la nouvelle Charte des anciens combattants dont le montant est basé sur le montant payable de la compensation pour la perte de revenus brute. À mesure que nous augmenterons le montant minimum, la prestation de retraite supplémentaire sera augmentée en conséquence.

Le sénateur Meighen : Les gens bénéficieront de tous ces avantages, n'est-ce pas? Ils recevront les 1 000 \$ supplémentaires payables à vie, l'allocation pour déficience permanente et la prestation de retraite supplémentaire, qui remplacera la compensation pour perte de revenus lorsqu'ils auront 65 ans. Combien d'argent cela représente-t-il environ? Est-ce que ce sera dans les mêmes chiffres?

M. Lalonde : Je vais clarifier les choses. La prestation de retraite supplémentaire est un paiement forfaitaire qui est versé aux anciens combattants de 65 ans, et qui représente 2 p. 100 de la compensation pour perte de revenus brute qu'ils ont reçu depuis le début. Cela peut représenter 20 ans. Cette prestation est versée pour compenser les anciens combattants qui, après leur libération, n'ont pas pu cotiser à un régime de retraite.

Cependant, après avoir atteint 65 ans, les anciens combattants peuvent bénéficier de l'allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes. C'est une allocation non imposable destinée aux anciens combattants qui sont aptes à travailler, mais qui n'ont pas été capables de trouver un emploi ou qui en ont un qui rapporte peu.

Senator Meighen: What about the Canada Pension Plan or the Quebec Pension Plan?

Mr. Lalonde: It depends on the contribution that was made.

Senator Meighen: If the person has not worked, presumably there would be no benefits under those programs.

Mr. Lalonde: That is why we have the Supplementary Retirement Benefit.

Senator Meighen: If they have worked, then it does not disqualify them from the supplementary benefit, does it?

Mr. Lalonde: Not at all.

Ms. Williamson: When we are talking about the different benefits available, I want to make sure that you understand that the \$1,000 supplement is only for people who are unable to work to their full capacity. That benefit is targeted to those who are most severely injured and who are not able to have gainful employment, whereas the Permanent Impairment Allowance, the regular monthly allowance, is available to individuals whether or not they are able to work.

For the amounts of financial support, an individual who is at the lowest level of a Permanent Impairment Allowance and is unable to work, the Earnings Loss Benefit would be approximately \$58,000 per year, pre-tax. At the middle level, it is approximately \$65,000 a year, pre-tax. For those with the most serious injuries and impairments, it is approximately \$71,000, pre-tax.

Senator Meighen: At first blush, it is not the easiest thing in the world to grasp. I empathize with the veterans who are having trouble wading through without the assistance of a competent case officer.

When you talked about the additional \$1,000, you used said that it is for people who are "unable to work to their full capacity." I thought it was for someone who could not work at all.

Ms. Williamson: Some individuals will be able to do some types of jobs. However, clearly it will not earn them the type of living that they had previously.

Senator Meighen: Maybe they could babysit or do call-centre work.

Are any of these new programs retroactive? I am thinking of the Earnings Loss Benefit. This committee was concerned with the fact that you fixed the payment at 75 per cent of the pre-release salary. Who knows whether the private would have become Chief of the Defence Staff. You have increased the amount by \$5,000, but had they not been injured for another four years, they would have been at that probably, or less. What about the people who have been released under the previous criteria? Will they benefit from any retroactivity?

Le sénateur Meighen : Qu'en est-il du Régime de pensions du Canada, ou du Régime de rentes du Québec?

M. Lalonde : Tout dépend des cotisations.

Le sénateur Meighen : Si une personne n'a pas travaillé, elle ne recevra vraisemblablement aucune prestation de ces programmes.

M. Lalonde : C'est pourquoi nous avons la prestation de retraite supplémentaire.

Le sénateur Meighen : Si elle a travaillé, elle ne se verra pas refuser la prestation supplémentaire, n'est-ce pas?

M. Lalonde : Pas du tout.

Mme Williamson : Lorsque nous parlons des différentes prestations offertes, je veux m'assurer que vous comprenez que seuls les gens qui ne sont pas capables de travailler à leur pleine capacité recevront les 1 000 \$ supplémentaires. Cette prestation est destinée aux gens qui sont blessés très gravement et qui ne sont pas capables d'avoir un emploi rémunérateur. Pour ce qui est de l'allocation pour déficience permanente, l'allocation mensuelle régulière, elle est offerte aux gens, peu importe s'ils sont capables de travailler ou non.

En ce qui concerne les montants de l'aide financière, pour une personne qui est au plus bas niveau de l'allocation pour déficience permanente et qui n'est pas apte à travailler, la compensation pour perte de revenus est d'environ 58 000 \$ par année, avant impôt. Au niveau intermédiaire, la compensation est d'environ 65 000 \$ par année, avant impôt. Pour les gens qui sont les plus gravement blessés, ou qui présentent les déficiences les plus graves, elle est d'environ 71 000 \$, avant impôt.

Le sénateur Meighen : À première vue, ce n'est pas la chose la plus facile au monde à saisir. Je sympathise avec les anciens combattants qui ont de la difficulté à s'y retrouver sans l'aide d'un agent préposé aux cas compétents.

Lorsque vous avez parlé des 1 000 \$ supplémentaires, vous avez dit qu'ils étaient destinés aux gens qui ne sont pas capables de travailler à leur pleine capacité. Je croyais qu'ils étaient destinés aux gens qui ne peuvent pas travailler du tout.

Mme Williamson : Des gens seront capables d'occuper certains types d'emplois. Cependant, il est clair qu'ils ne gagneront pas le même revenu qu'avant.

Le sénateur Meighen : Ils peuvent peut-être garder des enfants ou travailler dans un centre d'appels.

Certains de ces nouveaux programmes sont-ils rétroactifs? Je songe à la compensation pour perte de revenus. Notre comité était préoccupé par le fait que vous avez fixé le paiement à 75 p. 100 du salaire que l'ancien combattant recevait avant de quitter les Forces. Qui sait si un soldat n'aurait pas pu devenir chef d'état-major de la Défense? Vous avez augmenté le montant de 5 000 \$, mais s'il ne s'était blessé que quatre ans plus tard, il aurait probablement pu obtenir ce revenu, ou à peu près. Qu'en est-il des gens qu'on a libérés au moment où les anciens critères étaient en vigueur? Vont-ils bénéficier d'une rétroactivité quelconque?

Ms. Williamson: With the Earnings Loss Benefit, happily, there are individuals who have gone through rehabilitation, have received their Earnings Loss Benefit while they were in rehabilitation, which was based on 75 per cent of their salary, and have successfully been rehabilitated. They have found a job and transitioned back into the workplace, so they are no longer in need of the income support. For individuals who are still receiving the Earnings Loss Benefit, when the new changes come into force, their benefits will be adjusted on a go-forward basis.

The Chair: For Senator Day — and we have a supplemental question — we are at this again in a couple of weeks. I am not sure if you two are coming back, but we could use a couple of examples to walk us through this the next time.

You said that retroactivity to 2001 applies for review of cases, but there is no retroactivity of the benefits; that is, the \$1,000 is not retroactive to years before. It starts when the legislation is passed. Is that correct?

Ms. Williamson: That is correct.

Senator Day: Mr. Chair, I am pleased you asked because I could never have posed the question as succinctly as you have done.

The Chair: Your time is running.

Senator Day: Yes, and so is the time of veterans who are injured. We owe a great deal of time to our veterans to ensure that the programs we are setting up are not nearly as complicated as they sounded to me from your explanation today. I hope that as time goes on, we can simplify the approach. Injured veterans before this committee have made the point that with so many rules and so many avenues, it is extremely difficult to determine what they are eligible for. It was very easy before when it was simply determined that they had a disability pension based on the level of disability, and then you could go back and change the percentage. It was based on 100 per cent, so it was easy.

Some veterans who appeared here said that they would much rather have the lifetime pension than the lump-sum payment. Ms. Williamson, you said that retroactivity would go back to 2001 for review, but none of these programs existed until 2006.

Ms. Williamson: If I may clarify, regardless of when an individual is injured, he or she can come forward for benefits at any time. In my opening remarks, I used the example of someone who was injured in 2001 not being eligible for some of our benefits under the current regime but would be eligible to apply when the changes come into force. There is no time limit for when an injury had to have occurred to be eligible for the new benefits.

Mme Williamson : Grâce au Programme de compensation pour perte de revenus, des gens ont suivi un programme de réadaptation, ont reçu une compensation pendant cette période équivalant à 75 p. 100 de leur salaire, et leur réadaptation a été un succès. Étant donné qu'ils ont trouvé un emploi et qu'ils sont retournés sur le marché du travail, ils n'ont plus besoin de soutien du revenu. En ce qui concerne les gens qui reçoivent toujours la compensation pour perte de revenus, lorsque les nouveaux changements entreront en vigueur, leurs prestations seront rajustées à partir de ce moment.

Le président : Sénateur Day, je vous signale que nous tiendrons une autre séance sur le sujet d'aujourd'hui dans deux ou trois semaines — et nous avons une question complémentaire. Je ne sais pas si vous comparaitrez de nouveau tous les deux, mais la prochaine fois, l'utilisation de quelques exemples nous aiderait à comprendre tout cela.

Vous avez dit que la rétroactivité à 2001 s'applique pour l'examen des cas, mais qu'il n'y a pas de rétroactivité des prestations; c'est-à-dire que le montant de 1 000 \$ n'est pas rétroactif aux années précédentes. Il commencera à être versé lorsque la mesure législative sera adoptée. Est-ce exact?

Mme Williamson : C'est exact.

Le sénateur Day : Monsieur le président, je suis heureux que vous ayez posé la question, car je n'aurais jamais pu la poser de façon aussi concise.

Le président : Le temps presse, sénateur Day.

Le sénateur Day : Oui, et le temps presse aussi pour les anciens combattants qui sont blessés. Les anciens combattants méritent que nous consacrons beaucoup de temps à ce qui les touche — nous le leur devons — pour nous assurer que les programmes que nous mettons en place ne sont pas aussi compliqués qu'ils m'ont semblé l'être pendant que j'écoutais vos explications aujourd'hui. J'espère qu'avec le temps, nous pourrions simplifier l'approche. Des anciens combattants blessés ont dit devant le comité qu'il y a tant de règles et tant d'avenues, qu'il est extrêmement difficile de déterminer à quoi ils sont admissibles. C'était très facile auparavant : leur pension d'invalidité était fonction de leur niveau d'invalidité, et on pouvait changer le pourcentage par la suite. Comme c'était basé sur 100 p. 100, c'était facile.

Certains anciens combattants qui ont comparu devant nous ont dit qu'ils préféreraient recevoir la pension viagère que le paiement forfaitaire. Madame Williamson, vous avez dit qu'une rétroactivité à 2001 s'appliquerait pour l'examen des cas, mais aucun de ces programmes n'existait avant 2006.

Mme Williamson : Permettez-moi de clarifier les choses. Sans égard au moment où une personne se blesse, elle peut demander des prestations à n'importe quel moment. Dans ma déclaration préliminaire, j'ai utilisé l'exemple d'une personne qui s'est blessée en 2001. Elle n'est pas admissible à certaines de nos prestations sous le régime actuel, mais elle pourrait faire une demande lorsque les changements entreront en vigueur. En ce qui concerne l'admissibilité aux nouvelles prestations, il n'y a pas de limite quant au moment où la personne s'est blessée.

Senator Day: We were led to believe that some of these benefits were available to injured veterans before 2006. Are you saying that it is made available to a greater number of veterans or that more programs are made available to the veterans who are on a disability pension?

Ms. Williamson: We are making changes to the Permanent Impairment Allowance, which is a monthly payment that was established when the New Veterans Charter came into place. Only 16 people are currently benefiting from that allowance.

Senator Day: They are veterans from 2006 forward.

Ms. Williamson: When we make the changes, individuals who may have been injured in 2001 or in 1999 will be eligible for that benefit as well. The changes will take into account disability benefits that are payable as a disability award or a disability pension, so it will not be only for individuals who are injured from 2006 forward.

Senator Day: Do you anticipate that following the passage of this legislation by the House of Commons and the Senate and being declared into law, veterans who are on a disability pension will become eligible for the Permanent Impairment Allowance?

Ms. Williamson: Criteria will be required similar to those required today, but the intention is to look at the broader scope of individuals who are in receipt of benefits under Veterans Affairs Canada. As I said, approximately 61,000 people have either a pension or an award or a combination of the two benefits under different systems. Currently, the Permanent Impairment Allowance is payable only to those with a disability award.

Senator Day: I understand. I will not dwell on that, but I will go back to it when we have more information on this.

In his first announcement, the minister explained that if passed by Parliament, these measures are expected to amount to \$2 billion over the life of the program. What is the life of the program?

Ms. Williamson: The figure of \$2 billion is an accrual accounting number. This program does not end; there is no end date in sight for this specific program. I use the figure of \$200 million over five years, which is the cash cost of the program over the first five years.

Senator Day: You are using the same words as the minister. He went on to say that over the next five years, the benefits represent an additional \$200 million. This brings me back to my first question: The first part of his statement was \$2 billion over the life of the program. What is the life of the program?

Le sénateur Day : On nous avait amenés à croire que certaines de ces prestations étaient offertes aux anciens combattants qui se sont blessés avant 2006. Êtes-vous en train de dire qu'elles sont offertes à un plus grand nombre d'anciens combattants ou qu'un plus grand nombre de programmes sont offerts aux anciens combattants qui reçoivent une pension d'invalidité?

Mme Williamson : Nous sommes en train d'apporter des modifications à l'allocation pour déficience permanente, un paiement mensuel qui a été établi lorsque la nouvelle Charte des anciens combattants est entrée en vigueur. À l'heure actuelle, seulement 16 personnes profitent de cette allocation.

Le sénateur Day : Ce sont les anciens combattants qui se sont blessés en 2006 ou par la suite.

Mme Williamson : Lorsque nous apporterons les modifications, les gens qui se sont blessés en 2001 ou en 1999, par exemple, seront également admissibles à cette prestation. Comme les modifications tiendront compte des prestations d'invalidité qui sont payables comme indemnité d'invalidité ou pension d'invalidité, ce ne sont pas seulement les anciens combattants qui se sont blessés en 2006 ou par la suite qui seront admissibles.

Le sénateur Day : Prévoyez-vous qu'une fois que la Chambre des communes et le Sénat auront adopté ces mesures législatives et que la loi aura été promulguée, les anciens combattants qui reçoivent une pension d'invalidité deviendront admissibles à l'allocation pour déficience permanente?

Mme Williamson : Il faudra établir des critères similaires à ceux qui existent présentement, mais notre intention est d'examiner dans une optique plus large qui reçoit des prestations offertes par Anciens Combattants Canada. Comme je l'ai dit, environ 61 000 personnes reçoivent soit une pension, soit une indemnité, ou une combinaison des deux dans le cadre de différents systèmes. À l'heure actuelle, l'allocation pour déficience permanente est payable seulement à ceux qui ont une indemnité d'invalidité.

Le sénateur Day : Je comprends. Je ne m'attarderai pas là-dessus, mais j'y reviendrai lorsque nous aurons plus de renseignements à ce sujet.

Lors de sa première annonce, le ministre a expliqué que si le Parlement adoptait ces mesures, on s'attend à ce qu'elles totalisent 2 milliards de dollars pour la durée de vie du programme. Quelle est la durée de vie du programme?

Mme Williamson : Le 2 milliards est un chiffre de comptabilité d'exercice. Il n'y a pas de fin au programme; on n'a prévu aucune date de fin pour ce programme. Pour ma part, je parle de 200 millions de dollars sur cinq ans, ce qui représente le coût décaissé du programme pour les cinq prochaines années.

Le sénateur Day : Vous utilisez les mêmes mots que le ministre. Il a dit qu'au cours des cinq prochaines années, les prestations représenteront 200 millions de dollars supplémentaires. C'est ce qui me ramène à ma première question : dans la première partie de sa déclaration, il a dit : « 2 milliards de dollars pour la durée de vie du programme ». Quelle est la durée de vie du programme?

Ms. Williamson: Mr. Chair, I cannot explain the accrual accounting methodology of the Government of Canada. However, veterans' benefits are calculated on a cash basis and on an accrual accounting basis. I can assure this committee that there is no end date in sight for this program. It simply comes down to the way of Government of Canada accounts.

Senator Day: Could you write to the committee with an explanation of that and perhaps get the help of an accountant in your office? It would be most helpful to the committee.

Senator Plett: None of us will be around at the end of that program.

Senator Day: I understand accrual accounting, but I do not understand how the statement "the life of the program" does not mean that the program ends.

The Chair: That clarification would clean up some of the misconceptions in the media releases that created confusion over the figure of \$200 million over five years. Remember also that that is within the current operations. No one can say that we will not be in another war three years from now, and all of those figures will be shot out of the water. It is a reference point that has created confusion; and we would like clarification.

Senator Day: It would be helpful to have clarification. As a final point, we know there have been many reviews of the New Veterans Charter, including this one by the committee. We have a great deal of evidence, which you have had an opportunity to follow.

There have been other internal reviews of the New Veterans Charter as well as outside reviews by other independent groups. Are the first two announcements and the others that will follow the result of these various reviews?

Ms. Williamson: Yes. Some of the concerns voiced by stakeholders, advisory groups and parliamentary committees spoke to the need for increased monthly financial support for individuals. The three announcements made on September 19 are intended to address some of the immediate concerns and issues brought forward about the need for additional monthly support.

Senator Day: The fact that over four years only 16 veterans are in the Permanent Impairment Allowance program — and you must have known a year ago that there were only 14 and the year before that there were fewer — did this not raise a red flag prior to 2010 that something had to change?

Ms. Williamson: Information has been coming forward, and the government has taken action at this time to address that information.

Mme Williamson : Monsieur le président, je ne peux pas expliquer le fonctionnement de la comptabilité d'exercice du gouvernement du Canada. Cependant, les prestations des anciens combattants sont calculées selon la comptabilité de trésorerie et selon la méthode de la comptabilité d'exercice. Je peux vous assurer qu'il n'y a pas de date de fin en vue pour le programme. Cela tient simplement de la façon dont le gouvernement du Canada comptabilise.

Le sénateur Day : Pourriez-vous nous faire parvenir par écrit des explications à ce sujet et vous pourriez peut-être obtenir l'aide d'un comptable de votre bureau? Ce serait très utile au comité.

Le sénateur Plett : Aucun d'entre nous ne sera ici à la fin du programme.

Le sénateur Day : Je comprends ce qu'est la comptabilité d'exercice, mais ce que je ne comprends pas, c'est que l'affirmation « durée de vie du programme » ne signifie pas que le programme aura une fin.

Le président : Cette précision rétablirait certains faits mentionnés dans les communiqués de presse qui ont semé la confusion au sujet des 200 millions de dollars sur cinq ans. Rappelez-vous également que c'est dans le cadre des activités courantes. Personne ne peut prédire si nous serons engagés dans une autre guerre d'ici trois ans, et si tous ces chiffres ne seront pas jetés par-dessus bord. C'est un élément de référence qui a semé la confusion; et nous voudrions clarifier les choses.

Le sénateur Day : Ce serait utile pour nous d'obtenir des précisions. En terminant, nous savons que la nouvelle Charte des anciens combattants a fait l'objet de beaucoup d'études, dont celle que le comité effectue présentement. Nous avons entendu beaucoup de témoignages, que vous avez eu l'occasion de suivre.

D'autres études internes de la nouvelle Charte des anciens combattants ont été menées, et des groupes indépendants ont effectué des études externes. Les deux premières annonces et celles qui suivront sont-elles le fruit de ces différentes études?

Mme Williamson : Oui. Certaines des préoccupations exprimées par des parties intéressées, des groupes consultatifs et des comités parlementaires concernaient le besoin d'augmenter l'aide financière mensuelle pour les gens. Les trois annonces du 19 septembre visent à répondre à des préoccupations et à des problèmes immédiats concernant le besoin d'une aide mensuelle supplémentaire.

Le sénateur Day : Le fait qu'après quatre ans, seuls 16 anciens combattants font partie du programme d'allocation pour déficience permanente — et vous deviez savoir qu'il y a un an, ils n'étaient que 14, et que l'année précédente, ils étaient encore moins nombreux — n'a-t-il pas constitué un avertissement bien avant 2010 qu'il fallait changer des choses?

Mme Williamson : Nous avons reçu des renseignements, et le gouvernement a agi à la lumière de ces renseignements.

Senator Day: You were aware of the problem previously, but the action is being taken now.

Ms. Williamson: Information has been forthcoming from a variety of stakeholders, our advisory council and committees with respect to changes and concerns over the way in which the New Veterans Charter supports CF veterans.

Senator Day: Internally, you were aware that there were only 16 veterans last year and 14 the year before who were receiving the allowance.

The Chair: You made the point Senator Day, and I agree. May I request that you come back to this at a later date?

Senator Day: No; I did not receive an answer. The witness talked about reports from outside, but I said that internally they must have seen that before this year.

The Chair: Senator Day, you have raised the point. We are coming back to the same subject, hopefully with the same witnesses, in two weeks, when we will pursue this further. The timeliness of this could be in question, and that is a fair question that Senator Day raises.

We have run out of time today, so we will catch some of the supplemental questions at the next meeting. I would like the witnesses to be prepared to speak to the proposed legislation next time and why it was necessary to use the legislative format. Why was the New Veterans Charter written in this legislative format versus simply going back to Treasury Board, which was not necessarily in the spirit of the original work that was done leading to the writing of that legislation?

We will look at that with Mr. Lalonde, who was involved from the outset, I believe.

Thank you for your patience. I would remind you that we will get into greater detail in two weeks.

Ladies and gentlemen, this session is over.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Wednesday, October 20, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:08 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (topic: implementation of the New Veterans Charter).

Senator Roméo Antonius Dallaire (*Chair*) in the chair.

Le sénateur Day : Vous étiez déjà au courant des problèmes, mais vous n'agissez que maintenant.

Mme Williamson : Différentes parties, notre conseil consultatif et des comités nous ont proposé des changements et ont exprimé leurs préoccupations sur la façon dont la nouvelle Charte des anciens combattants offre du soutien aux anciens combattants des Forces canadiennes.

Le sénateur Day : À l'interne, vous saviez que seulement 16 anciens combattants l'an dernier et 14 anciens combattants l'année précédente recevaient l'allocation.

Le président : Vous avez soulevé votre point, sénateur Day, et je suis d'accord. Puis-je vous demander d'y revenir à une séance ultérieure?

Le sénateur Day : Non; on ne m'a pas répondu. Notre témoin a parlé de communications externes, mais j'ai dit qu'à l'interne, ils ont dû constater cela avant la présente année.

Le président : Sénateur Day, vous avez soulevé votre point. Nous reparlerons du même sujet, et nous entendrons les mêmes témoins, je l'espère, dans deux semaines, et nous reviendrons sur la question. Le moment choisi pourrait être remis en question, et le point soulevé par le sénateur Day est légitime.

Comme notre temps est écoulé, nous reportons les questions supplémentaires à la prochaine séance. La prochaine fois, j'aimerais que les témoins soient prêts à parler des mesures législatives proposées et à nous dire pourquoi il était nécessaire d'utiliser des mesures législatives. Pourquoi a-t-on rédigé la nouvelle Charte des anciens combattants sous cette forme plutôt que de soumettre de nouvelles demandes au Conseil du Trésor, ce qui n'était pas nécessairement dans l'esprit des travaux initiaux qui ont mené à la rédaction de ces mesures législatives?

Nous allons examiner la question avec M. Lalonde qui, dès le départ, a joué un rôle à cet égard, je crois.

Merci de votre patience. Je vous rappelle que nous étudierons la question plus en détail dans deux semaines.

Mesdames et messieurs, la séance est levée.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mercredi 20 octobre 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à 12 h 8 pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres et aux anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada, et à leurs familles (sujet : la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants).

Le sénateur Roméo Antonius Dallaire (*président*) occupe le fauteuil.

[Translation]

The Chair: Good afternoon everyone. Today, we will continue discussing the news releases the government issued recently and especially the component concerning the continuity of care specifically intended for certain veterans.

If you recall, last week, we talked about amended policies and legislation that will be introduced at some point in time in the Senate. Today, we will focus more on the continuity of specific care.

We are welcoming two witnesses today: Ms. Charlotte Stewart, Director General, Service Delivery Management; and Ms. Charlotte Bastien, Regional Director General, Quebec, Service Delivery and Commemoration. I would like to point out that Ms. Bastien is also responsible for Ontario.

I would like to note that since the restructuring undertaken in 2010, if my understanding is correct, the Atlantic region has been under the supervision of another office in Halifax. Ms. Bastien is in charge of Quebec and Ontario, with six subdivisions. Another director, based in Winnipeg, is responsible for all of Western Canada, from Manitoba to the Pacific coast.

Those three entities oversee the delivery of services to veterans.

Ms. Bastien is responsible for delivering services to a very large number of veterans in Quebec and Ontario, and her attendance will be very useful for the committee members.

[English]

Ms. Stewart, we have been given a few PowerPoint slides, which makes me feel comfortable. I will open the floor to you and Ms. Bastien for your opening remarks with the use of those slides, and then we will go into questions.

Colleagues, remember the precedent that members get first crack at the questions. Today Senator Rompkey is formally representing Senator Pépin, who is out of the country, as a member.

Senator Meighen: I am substituting for Senator Wallin.

The Chair: Thank you. Please proceed, Ms. Stewart.

Charlotte Stewart, Director General, Service Delivery Management, Veterans Affairs Canada: I work in Charlottetown with Veterans Affairs Canada. Joining me is Ms. Bastien, currently the regional director general responsible for the regions of Quebec and Ontario.

As a branch, Service Delivery and Commemoration has over 2,000 employees who work predominantly across Canada. We are, in effect, the front-line people that our veterans and still-serving members will meet when they first come to Veterans

[Français]

Le président : Bonjour à tous. Nous continuons aujourd'hui avec les communiqués faits récemment par le gouvernement et, particulièrement, avec le deuxième volet de ces communiqués qui concernent la continuité des soins spécifiquement pour certains anciens combattants.

Si vous vous rappelez, la semaine dernière, nous avons parlé du volet des politiques qui ont changé et de la législation qui sera éventuellement présentée au Sénat. Aujourd'hui, nous parlons plus spécifiquement de cette continuité de soins spécifiques.

Nous recevons deux témoins aujourd'hui : Mme Charlotte Stewart, directrice générale, Gestion de la prestation des services, et Mme Charlotte Bastien, directrice générale régionale, Québec, Secteur de la prestation des services et de la commémoration. Je tiens à souligner que Mme Bastien s'occupe également de l'Ontario.

J'aimerais porter à votre attention que depuis la restructuration effectuée en 2010, si je comprends bien, le secteur des Maritimes est sous la tutelle d'une autre entité, à Halifax. Mme Bastien a la responsabilité du Québec et de l'Ontario avec six sous-divisions. Une autre directrice, basée à Winnipeg, est responsable de tout l'Ouest du pays, donc du Manitoba jusqu'au Pacifique.

Ces trois entités supervisent la mise en œuvre et les services aux anciens combattants.

Mme Bastien dessert un énorme bassin au Québec et en Ontario, et sa présence parmi nous sera très utile aux membres du comité.

[Traduction]

Madame Stewart, vous nous avez fourni quelques diapositives PowerPoint, et je l'apprécie. Je vous cède maintenant la parole, à vous ainsi qu'à Mme Bastien, pour que vous puissiez faire votre déclaration, après quoi nous enchaînerons avec la période des questions.

Chers collègues, sachez que les membres du comité ont la priorité pour poser des questions. Aujourd'hui, le sénateur Rompkey remplace à titre de membre le sénateur Pépin, qui se trouve actuellement en dehors du pays.

Le sénateur Meighen : Je remplace le sénateur Wallin.

Le président : Merci. Vous pouvez commencer, madame Stewart.

Charlotte Stewart, directrice générale, Gestion de la prestation des services, Anciens Combattants Canada : Je travaille à Charlottetown pour le ministère des Anciens Combattants. Je suis accompagnée de Mme Bastien, directrice générale régionale, Québec et Ontario.

Le Secteur de la prestation des services et de la commémoration compte plus de 2 000 employés dont la plupart sont répartis partout au Canada. Nous sommes les personnes à qui les anciens combattants et les membres toujours actifs

Affairs for information or for programs and services. We are the front-line staff.

[Translation]

I would like to thank the committee members for the opportunity to talk about how we are modernizing service delivery. I would like to emphasize that this is just one of the components of the major transformation the department is undergoing.

The transformation also involves work done by others in the areas of program, policy, research, technology and memorabilia management.

My colleague and I will begin by providing you with a national overview of current initiatives. For that phase of the discussion, I will ask that you consult the deck distributed to you.

[English]

I know you are particularly interested in what happens on the ground, what happens to the veterans when they need our benefits or services, and what happens when they return if they are injured or in need. Ms. Bastien and I will be pleased to answer in detail those questions.

With respect to our clients, most of you know we are in the midst of a major demographic shift. Our traditional war veterans are declining, and our new veterans — our modern-era veterans, as we call them — are almost at an equal number right now. In fact, next year will be the first time the modern-day veteran clients will outnumber our war service veterans. By 2015, which in terms of our planning and our activity is not far away, the modern-day veterans will outnumber our war service veterans by a factor of almost three to one.

What does that mean to us? We have a very divergent client mix. When we speak about our war service veterans, our oldest is over 100 years old and the average age is 87. In many cases, they and their families are facing end-of-life care issues and supported care, and that is where we need to be for them. Our case management for our traditional war veterans is focused on that aspect of their life.

They are a different client in how they like to work and deal with Veterans Affairs. In large part, they prefer the telephone and written communication, and they have long and established relationships in many cases with people in Veterans Affairs who have served them over the years.

Our modern-day veterans are a different story. Our youngest is just 19. The average age of release is in the mid-30s. These are people who often have families, who are returning. They need support for their families and for themselves to transition. If they are becoming clients of Veterans Affairs, they will usually be looking to us to help them and their families to make that transition from a military life to a civilian life.

s'adressent en premier lorsqu'ils ont besoin d'information, de programmes ou encore de services. Nous sommes le personnel de première ligne.

[Français]

J'aimerais remercier les membres du comité de m'avoir donné l'occasion de les informer sur la façon dont nous modernisons la prestation des services. J'aimerais souligner qu'il s'agit seulement d'un volet de la grande transformation dont fait l'objet le ministère.

Les travaux exécutés par d'autres dans les domaines de la gestion des programmes, des politiques, de la recherche, de la technologie et du souvenir représentent la situation dans son ensemble.

Je commencerai par effectuer, avec ma collègue, un survol national des initiatives en cours. Pour cette partie de la discussion, je vous demanderais de consulter le dossier de présentation qui vous a été fourni.

[Traduction]

Je sais que vous vous intéressez particulièrement à ce qui passe sur le terrain, à ce qui arrive aux anciens combattants lorsqu'ils doivent avoir recours à nos prestations et à nos services, s'ils sont blessés ou encore s'ils présentent des besoins particuliers, de retour à la vie civile. C'est donc avec plaisir que Mme Bastien et moi répondrons à vos questions.

En ce qui concerne nos clients, la plupart d'entre vous savez que nous sommes au milieu d'un changement démographique majeur. Le nombre de nos anciens combattants ayant servi en temps de guerre est à la baisse, et il y a presque autant d'anciens combattants de l'ère moderne. En fait, ce sera la première fois, l'an prochain, que les anciens combattants de l'ère moderne seront plus nombreux que les anciens combattants ayant servi en temps de guerre. D'ici 2015, ce qui n'est pas très loin, selon notre planification et nos activités, près des trois quarts de nos clients seront des anciens combattants de l'ère moderne.

Cela signifie que notre clientèle est très diversifiée, passant d'un extrême à l'autre. Lorsqu'on parle des anciens combattants ayant servi en temps de guerre, sachez que notre aîné est âgé de plus de 100 ans et que la moyenne d'âge pour ce groupe est de 87 ans. Dans bien des cas, ces membres et leur famille doivent avoir accès à des soins de fin de vie et à de l'aide, et c'est ce à quoi nous veillons. Notre gestion de cas est axée sur cet aspect de leur vie.

Ces clients ont certaines préférences quand vient le temps de traiter avec le personnel d'Anciens combattants. La plupart préfèrent les communications téléphoniques et écrites, et ils ont souvent des relations de longue date avec les employés qui les servent depuis des années.

La situation est très différente pour nos anciens combattants de l'ère moderne. Le plus jeune est à peine âgé de 19 ans. L'âge moyen de la libération est la mi-trentaine. Ces jeunes anciens combattants ont souvent une famille et réintègrent la vie civile. Ils ont donc besoin de soutien et ils se tournent vers le ministère des Anciens combattants, qui leur fournira, à eux et leur famille, les moyens de réussir leur transition vers la vie civile.

To date we have identified about 4,800 clients with service in Afghanistan. About 2,700 of those clients have a disability benefit that is directly related to their service in Afghanistan. Of those, we have about 200 whom we would classify as seriously injured. Those are the people who need our care the most. Serious injuries can incorporate a range of issues: people with amputations or other severe physical injuries, brain trauma, mental health issues and so on.

When we speak about complexity, we are not speaking about one particular injury or another. It can be a mixture of injuries that brings about a strong level of impairment and a real difficulty for these people to move on from the military life to a civilian life. They are the ones we are working with very closely.

Many Canadian Forces, CF, veterans wait several years before coming to Veterans Affairs for support. Sometimes that is because their situation does not arise until later, and sometimes it is because they did not know or did not have the information. However, we do know that we need to reach those people and make them understand what Veterans Affairs Canada can provide for them.

It also means we have to get ready. With Canada's engagement in Afghanistan changing over the next year, we can expect to have more clients coming to us, or more returning soldiers who will be looking for our services. Therefore, we are getting ready.

We know they want one-stop access; they do not want to have an issue where they are getting information from the Department of National Defence, DND, that is not supported by information from Veterans Affairs. They want information that is clear, concise and readily available. They want fast access to benefits and services, and that is what our transformation is about. Our modernization agenda is about ensuring there is the least amount of time between the need of that client and when they receive their service. That is what we will do.

In terms of our transformation agenda, I know you heard from Keith Hillier, Assistant Deputy Minister for Service Delivery and Commemoration. He was here as a witness about a year ago, and he spoke about the modernization agenda. We began that long ago, and even before that. It is moving along. We have real goals, and we are making some progress.

What is it all about? It is building a service delivery network that is modern, proactive and client-based. It will push us to the stage where we do not have a lag time between when we know there is a need and when we can deliver that need.

We know that our new veterans expect service 24/7, maybe on a website or a phone call, but they are used to the modern world of technology. Whatever we do, it must be able to conform to that. It will not be the old way.

À l'heure actuelle, nous avons 4 800 clients qui ont servi en Afghanistan. Près de 2 700 d'entre eux reçoivent une prestation d'invalidité qui est directement liée à leur service dans ce pays. De ce nombre, il y en a environ 200 qui sont considérés comme étant grièvement blessés. Ce sont les gens qui ont le plus besoin de nous. Les blessures graves comprennent notamment les amputations et autres blessures physiques graves, les traumatismes cérébraux, les troubles mentaux, et cetera.

Quand on parle de complexité, on ne parle pas d'une blessure en particulier. Une combinaison de blessures peut parfois entraîner un haut niveau d'invalidité et une importante difficulté à réintégrer la vie civile. Ce sont avec ces gens aux prises avec ce genre de problèmes que nous travaillons le plus étroitement.

Beaucoup d'anciens combattants des Forces canadiennes, les CF, attendent plusieurs années avant de venir chercher du soutien auprès du ministère, soit parce que les problèmes n'apparaissent que plus tard, soit parce qu'ils n'ont pas l'information. Toutefois, nous savons que nous devons sensibiliser ces gens aux services auxquels ils sont admissibles.

Cela signifie également que nous devons être prêts. Étant donné que l'engagement du Canada en Afghanistan prendra fin au cours de la prochaine année, nous pouvons anticiper qu'un nombre croissant de clients ou de soldats de retour de mission auront besoin de nos services. Nous nous préparons donc en conséquence.

Nous savons que ces anciens combattants veulent un guichet unique; ils ne veulent pas recevoir des renseignements du ministère de la Défense nationale qui ne correspondent pas à ceux du ministère des Anciens Combattants. Nous devons leur fournir de l'information claire, concise et facilement accessible ainsi qu'un accès plus rapide aux prestations et aux services, d'où notre stratégie de transformation. Notre stratégie vise à réduire les délais d'attente pour les divers services. C'est ce que nous ferons.

Pour ce qui est de notre stratégie de transformation, je sais que vous avez entendu Keith Hillier, le sous-ministre adjoint de la Prestation des services et de la Commémoration, à ce sujet lors de sa comparution devant le comité, il y a environ un an. On s'attelle donc à la tâche depuis ce temps, et même avant. Les choses avancent. On s'est fixé de véritables objectifs et on réalise des progrès.

Il faut mettre sur pied un réseau de prestation de services moderne, proactif et axé sur les besoins des clients. Nous visons à éliminer tout délai entre le moment où nous prenons connaissance des besoins et celui où nous fournissons les services requis.

Nous savons que nos anciens combattants de l'ère moderne veulent qu'on assure un service tous les jours, 24 heures sur 24, par l'entremise d'un site web ou par téléphone, mais ils sont habitués à la technologie moderne. Quoi que nous fassions, nous devons respecter cela. On ne reviendra pas aux anciennes méthodes.

At the same time, we want to reinforce that we are still here for the traditional war veteran. That cannot and will not change. Our commitment to them will remain high.

At the same time, we need to get ready. It is a modern world. The new veteran is used to going into a bank or going online, and they can communicate. They do not need to worry about having someone at a storefront or necessarily in a face-to-face situation. We need to be ready for the part of the group that wants to deal with us that way.

There are others who will need our case management services. We will have to be sitting with them, working strongly in a close relationship with them and their families. We will be sitting in their homes working with them and understanding their needs. We will have to be there for them as well. That is part of our transformation.

We need to get better at doing the things that will make it easier and faster for them. We will radically improve wait times for benefits and services. There were legitimate concerns about how long it takes to get our benefits and services. We know that, and we have begun to take those steps. It is having an impact on shortening some of our wait times, but we need to do more.

We will be there for the client who needs case management. We will be speaking a great deal about case management today because it is a key aspect of what Veterans Affairs is about. We have made many significant steps in that area, and our minister has spoken and made a recent announcement as well that shows our continued commitment to meet the needs. Case management is a big part of that. Our veterans and clients will get the help when and where they need it.

At this point, I will ask Ms. Bastien to continue.

[Translation]

Charlotte Bastien, Regional Director General, Quebec and Ontario, Service Delivery and Commemoration, Veterans Affairs Canada: Mr. Chair, the idea behind our service delivery transformation strategy is to modernize our integrated personal support centres in order to reassign resources, total workforce and staff to wherever they are needed. We are working closely with the Department of National Defence on building a network of integrated personal support centres.

Currently, the network consists of 19 sites at military bases across Canada. Over 100 Veterans Affairs Canada employees are currently working in those centres to provide one-stop support to those who need it.

This approach has been very successful. Each month, over 1,500 people make use of those centres. Some of them simply need information, while others need support. In all the centres,

D'un autre côté, nous voulons insister sur le fait que nous sommes encore au service des anciens combattants ayant servi en temps de guerre. Cela ne peut pas changer et ne changera jamais. Notre engagement envers eux demeurera toujours aussi grand.

En revanche, nous devons nous préparer. Nous vivons dans la modernité. Le jeune ancien combattant est habitué de se présenter dans une banque ou d'aller sur Internet; il peut communiquer et n'a pas à se soucier de s'adresser absolument à une personne à un comptoir. Nous devons donc être prêts à agir pour ce groupe de gens.

D'autres auront besoin de nos services de gestion de cas. Nous devons nous asseoir avec eux, puis établir une relation très étroite avec eux et leur famille. Nous nous rendrons à leur domicile pour essayer de mieux comprendre leurs besoins. Nous devons leur offrir du soutien également. Cela s'inscrit dans notre stratégie de transformation.

Nous devons améliorer nos méthodes, de façon à ce que nos clients puissent avoir un accès plus facile et rapide aux services qu'ils méritent. Nous allons réduire considérablement les temps d'attente pour les avantages et les services. On a souvent soulevé des préoccupations légitimes à propos de la lenteur du processus. Nous en sommes conscients, et nous avons déjà entrepris des démarches dans ce sens. Nous avons observé une réduction des délais, mais il y a encore place à l'amélioration.

Nous serons là pour ceux qui auront besoin de gestion de cas. D'ailleurs, nous vous parlerons beaucoup de la gestion de cas aujourd'hui, parce que c'est un élément clé du rôle du ministère des Anciens Combattants. Nous avons pris d'importantes mesures à ce chapitre, et l'annonce récente de notre ministre montre que nous avons toujours à cœur de répondre aux besoins des anciens combattants. La gestion de cas est une partie importante de notre travail. Nos anciens combattants et clients recevront à temps l'aide dont ils ont besoin.

Je vais maintenant demander à Mme Bastien de poursuivre.

[Français]

Charlotte Bastien, directrice générale régionale, Québec et Ontario Secteur de la prestation des services et de la commémoration, Anciens Combattants Canada : Monsieur le président, pour ce qui est de notre stratégie de transformation de la prestation de services, on parle de moderniser les centres intégrés de soutien au personnel et ce, toujours dans le but de réaligner les ressources, l'effectif et le personnel pour les affecter là où le besoin se fait sentir. Nous travaillons étroitement avec le ministère de la Défense nationale afin de constituer un réseau de centres intégrés de soutien du personnel.

À l'heure actuelle, le réseau compte 19 sites sur les bases militaires à travers le pays. Nous avons plus de 100 employés d'Anciens Combattants Canada qui travaillent présentement dans ces centres afin d'offrir un soutien à guichet unique auprès des personnes qui en ont besoin.

Cette approche connaît beaucoup de succès. Chaque mois, plus de 1 500 personnes font affaire avec ces centres. Certains veulent simplement se renseigner, tandis que d'autres ont besoin de

releasing members can take part in a transition interview. The interview provides some of them with the opportunity to make initial contact with Veterans Affairs Canada and to find out what we can do for them, should they need our services.

Those interviews are mandatory for members being released for medical reasons, but other members find them relevant as well. Last year, about 4,000 soldiers and reservists participated in transition interviews. We also encourage families to attend the interviews.

We want to improve wait times for benefits and services. Currently, some 197,000 clients are receiving disability pensions or disability awards. This program is far from being our largest program. Each year, we pay out directly to our clients and their families a non-taxable amount of about \$2 billion.

This year, we began a major program overhaul. Our goal is to process clients' applications in less than 16 weeks by April 2011. That timeframe is 30 per cent shorter than the current processing time.

To achieve these results, we hired additional staff in the pension application processing sector and we have started simplifying the administrative processes involved. In addition, we have been testing a digital imaging system — a proven and reliable technology — that will enable us to access documents more quickly.

Thanks to the faster processing times, we are already seeing a 35 per cent drop in the volume of calls to our toll-free number from clients inquiring about the status of their application. In addition, we have also created a special unit responsible for speeding up the support process for seriously injured or ill individuals. The average processing time of a disability pension application is 60 per cent shorter than our service standard. If we have access to all the documents we need, we can make a decision in only a few days.

In order to facilitate communications between the department and the clients, we are currently implementing a number of initiatives. People who are injured, ill, suffering from chronic pain or having trouble adjusting to life outside the military have very little patience for bureaucratic red tape.

These people want clear and simple explanations of the reasons behind a decision and of the options available to them. Above all, they want to be able to talk to someone who will listen to their concerns, provide them with assistance and answer their questions. This reality has brought us to revise the wording of our disability decision letters in order to make them easier to understand.

soutien. Dans tous ces centres, les membres en voie de libération peuvent prendre part à une entrevue de transition. Pour certains d'entre eux, cette entrevue sera l'occasion d'établir un premier contact avec Anciens Combattants Canada et une première occasion d'apprendre ce qu'on peut faire pour eux, s'ils ont besoin de nos services.

Ces entrevues sont obligatoires pour les membres en voie de libération pour des raisons médicales, mais d'autres membres les considèrent pertinentes aussi. L'année dernière, environ 4 000 militaires et réservistes ont pris part à une entrevue de transition. Nous encourageons aussi les familles à y assister.

Nous voulons améliorer les temps d'attente pour les avantages et les services. Actuellement, quelque 197 000 clients reçoivent une pension d'invalidité ou une indemnité d'invalidité. Ce programme est de loin le plus imposant de tous nos programmes. Chaque année, nous versons environ 2 milliards de dollars non imposables directement dans le portefeuille de nos clients et leur famille.

Cette année nous avons entamé une transformation majeure du programme. Notre objectif est de pouvoir répondre aux demandes des clients en moins de 16 semaines, d'ici avril 2011. Ceci représente une réduction de 30 p. 100 par rapport au délai de traitement actuel.

Pour y arriver, nous avons embauché des ressources supplémentaires dans le secteur du traitement des demandes de pension et nous avons commencé à simplifier les processus administratifs. De plus, nous avons mis à l'essai un système d'imagerie numérique, une technologie fiable qui a fait ses preuves, en vue d'accéder plus rapidement aux documents.

Grâce au délai de traitement plus rapide, nous avons déjà constaté une réduction de 35 p. 100 des appels à notre numéro sans frais de la part des clients souhaitant connaître l'état de leur demande. Par ailleurs, nous avons également créé une unité spéciale qui se charge d'accélérer le soutien aux personnes qui sont grièvement blessées ou malades. Le délai moyen pour le traitement d'une demande de pension d'invalidité est accéléré de 60 p. 100 par rapport à notre norme de service. Si nous avons accès à tous les documents dont nous avons besoin, nous pouvons prendre une décision en quelques jours seulement.

Afin de faciliter la communication entre le ministère et les clients, nous sommes à l'étape de la mise en œuvre d'un certain nombre d'initiatives. Lorsqu'une personne est blessée, malade, qu'elle souffre de douleur chronique ou qu'elle a du mal à intégrer la vie civile, elle a très peu de patience à l'égard des lourdeurs administratives.

Ces gens veulent des explications claires et simples sur le motif d'une décision et sur les options qui leur sont disponibles. Ils veulent avant tout pouvoir parler à quelqu'un qui écoutera leurs préoccupations et leur offrira de l'aide et répondra à leurs questions. Devant cette réalité, nous avons révisé nos correspondances de décision relativement à l'invalidité, de sorte qu'elles soient plus faciles à comprendre.

If a client receives an unfavourable decision, he or she will also be provided with the name of a disability pension officer to call in order to get further explanations. Clients with an active case plan can call our toll-free number and will be transferred directly to their case manager.

Our next initiative will consist in transforming our website into an online tool enabling our clients and their families to file a benefit application and to follow the status of their application online. This initiative is not yet fully implemented, but we are getting closer to meeting our objective.

In terms of strengthening case management capacity, case management, work is nothing new for the department. Since the New Veterans' Charter was adopted, we have been trying to move from the benefits-based model to a needs-based model.

Not all clients need a case plan or a case manager. However, for those that do need those services, early intervention is crucial. We know that clients with greater needs sometimes need much longer to recover and rehabilitate. Our job is to ensure that clients with greater needs receive more support.

Last year, we adopted a comprehensive national case management strategy, and its implementation has already begun. In response to the joint initiative — a Legacy of Care announced recently by Veterans Affairs Canada and the Department of National Defence — we have hired 20 new case managers and assigned them where they were most needed.

Altogether, we have 270 case managers who are part of a national network of client service teams. These teams consist of various health professionals, physicians, nurses, psychologists, occupational therapists and clinical care managers. In addition, we have retooled the workloads to allow case managers more time to focus on clients with more demanding needs.

We have also delegated more decision-making powers to case managers, so that they can make decisions based on the clients' case plans. Clients will now have faster access to the services and benefits to which they are entitled. Also, in order to support our staff better, we have created a new case planning tool. Our staff has received training on how to use those tools and will be given additional training regarding their newly acquired decision-making power.

[English]

Ms. Stewart: At this time of year, we want to mention remembrance. We believe that delivering services and benefits to our clients, to veterans and their families is an important way for the Government of Canada to thank them for their service to our country.

Si un client reçoit une décision défavorable, il reçoit également le nom d'un agent de pension auquel il pourra téléphoner et recevoir plus d'explications. Les clients qui bénéficient d'un plan d'intervention actif peuvent composer notre numéro sans frais et se font transférer directement à leur gestionnaire de cas.

Notre prochaine initiative sera de transformer notre site web en un outil en ligne qui permettra à nos clients et à leur famille de présenter une demande d'avantages et suivre l'état de leur demande en ligne. La mise en œuvre de cette initiative n'est pas encore complétée, mais nous nous rapprochons de cet objectif.

En ce qui concerne le renforcement de la gestion de cas, le travail de gestion de cas n'est pas une nouveauté pour le ministère. Depuis l'adoption de la nouvelle Charte des anciens combattants, nous nous éloignons cependant d'un modèle axé sur les avantages au profit d'un modèle axé vers les besoins.

Ce ne sont pas tous les clients qui ont besoin d'un plan d'intervention ou d'un gestionnaire de cas. Par contre, pour ceux qui en ont besoin, une intervention précoce est cruciale. Nous savons que pour les clients dont les besoins sont plus importants, le temps de rétablissement et de réadaptation est parfois beaucoup plus long. Notre travail est de voir à ce que les clients ayant des besoins plus importants ou plus nombreux reçoivent plus de soutien.

L'an dernier, nous avons adopté une stratégie nationale détaillée de gestion de cas et sa mise en œuvre est déjà commencée. Dans la foulée de l'initiative conjointe, une tradition de soins annoncée récemment par Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale, nous avons embauché 20 nouveaux gestionnaires de cas et nous les avons affectés là où nous en avions le plus besoin.

Au total, nous avons 270 gestionnaires de cas faisant partie d'un réseau national d'équipes de services aux clients. Ces équipes sont constituées de divers professionnels de la santé, des médecins, des infirmières, des psychologues, des ergothérapeutes et des gestionnaires de soins cliniques. De plus, nous avons réaligné les charges de travail pour que les gestionnaires de cas puissent consacrer plus de temps aux clients qui ont des besoins plus importants.

Nous avons aussi délégué plus de pouvoirs décisionnels aux gestionnaires de cas afin qu'ils puissent prendre des décisions qui relèvent du plan d'intervention d'un client. Cela signifie que les clients auront accès plus rapidement aux services et avantages auxquels ils ont droit. Également, pour mieux supporter le personnel, nous avons créé un nouvel outil de planification des cas. Le personnel a reçu une formation sur l'utilisation de ces outils et recevront de la formation additionnelle quant au nouveau pouvoir décisionnel qui leur a été donné.

[Traduction]

Mme Stewart : À cette époque de l'année, nous voulons parler du souvenir. Nous estimons que les prestations et les services que nous offrons aux anciens combattants et à leur famille sont une bonne façon pour le gouvernement du Canada de les remercier pour leur dévouement envers leur pays.

We would like to note that this year, as in others, there will be hundreds of opportunities to take part in these ceremonies across the country through our remembrance programming and through the participation of communities.

We also want to say that we are honoured that the Senate will host a ceremony the morning of November 5 to pay tribute to Canada's past and present military heroes. When we are working service delivery, we believe there is a true link between the work we want to do to improve our services and to continue to offer our services to our clients and remembrance and appreciation for what they have done. We thank you.

When we speak about our modernization, we know that while this process has begun, we have a lot of work to do. As Ms. Bastien said, some key initiatives are already under way, but our work is far from done. We believe we will be making significant progress, and we would be pleased to continue to provide updates to your committee over time on the progress we are making.

That concludes our opening remarks.

The Chair: Very good. Thank you for giving us an overview of what is ongoing. We have been looking at the recent announcements of the legacy of care. I will ask my colleague, the deputy chair, to ask the question in a moment.

I would like to bring one point as a backdrop to our questioning today. It comes from the fact that we were briefed or told that there were further announcements of the New Veterans Charter but that they were being held up by the central government agency's involvement in the process.

Could you give us, as part of your answers to my colleagues, the backdrop of where these fit in with the other things that are coming and why they are being held up at this time?

Senator Manning: I am not sure our guests can answer the chair's question, but we will see what happens.

I want to talk about the numbers that will change in the next five years in relation to your clients. This is an eye-opener. We realized that the number of our modern-day veterans was increasing. I did not realize it is as early as next year, as you say, that they will be overshadowing the numbers of our war service veterans.

You talk about modernizing your points of service. Much of the testimony we have received in the past has to do with the service and the concerns that, in most cases here, modern-day veterans have expressed to us.

Could you elaborate on that? To give you an example, several witnesses testified that they are not necessarily aware of what programs are available to them. More or less it was word of mouth, and when they investigated, it was a long-drawn-out process.

Nous voulons rappeler que cette année, comme les années précédentes, les gens auront des centaines d'occasions de participer aux cérémonies qui se dérouleront partout au pays, dans le cadre de nos programmes de commémoration et des activités organisées par les collectivités.

Nous tenons également à dire que nous sommes honorés que le Sénat organise une cérémonie le 5 novembre au matin pour rendre hommage à nos héros d'hier et d'aujourd'hui. Nous croyons qu'il y a un lien direct entre les efforts que nous déployons pour améliorer et maintenir les services que méritent nos clients et la commémoration du travail qu'ils ont accompli et notre reconnaissance envers les anciens combattants. Nous vous remercions.

Quand nous parlons de modernisation, sachez que même si le processus est entamé, il reste encore beaucoup de chemin à faire. Comme Mme Bastien l'a indiqué, quelques initiatives importantes sont en cours, mais notre travail est loin d'être terminé. Nous pensons être en mesure de réaliser des progrès considérables et nous serions heureuses de vous en tenir informés.

C'est ce qui conclut notre déclaration.

Le président : Très bien. Merci de nous avoir donné un aperçu de la situation. On a récemment annoncé l'établissement d'une tradition de soins. Je vais demander à mon collègue, le vice-président, d'y revenir dans quelques instants.

J'aimerais faire une remarque comme toile de fond pour les questions qui seront posées aujourd'hui. On nous a dit qu'il y aurait d'autres annonces concernant la nouvelle Charte des anciens combattants, mais qu'elles étaient retardées à cause de la participation de l'organisme fédéral central dans le processus.

Pourriez-vous nous dire, dans vos réponses à mes collègues, quel est le lien de ces mesures avec les autres choses qui s'en viennent et pourquoi elles ne sont pas rendues publiques pour l'instant?

Le sénateur Manning : Je ne suis pas certain que nos invités pourront répondre à la question du président, mais nous verrons.

J'aimerais revenir sur la composition de votre clientèle qui changera forcément au cours des cinq prochaines années. C'est une révélation pour moi. Nous avons constaté que le nombre de nos anciens combattants de l'ère moderne augmente. J'ignorais toutefois qu'ils allaient surpasser en nombre nos anciens combattants ayant servi en temps de guerre dès l'an prochain.

Vous avez parlé de moderniser vos points de service. D'après ce que nous avons entendu par le passé, les préoccupations des jeunes anciens combattants seraient, en grande partie, à l'origine de cette modernisation des services.

Pourriez-vous nous en dire davantage à ce sujet? Pour vous donner un exemple, plusieurs témoins ont affirmé ne pas être nécessairement au courant des programmes qui sont à leur disposition. Les anciens combattants l'apprennent souvent de bouche à oreille, et lorsqu'ils se renseignent, ils découvrent qu'il existe un processus bien établi.

From a communications point of view, have you given some thought to how to improve the knowledge base of our modern-day veterans?

Ms. Stewart: I will begin, and perhaps Ms. Bastien will join in. A key element that will help us address the point you raised is the integrated personnel support centres, IPSCs. There are 19 of those across the country. Those are our VAC-DND partnership base. Those are centres where VAC employees work hand in hand with DND, and they are located on or near bases.

When you think about a new veteran or a potential client who is still serving or a soldier who is returning from Afghanistan, in many cases, if they are still in the military, they will get their information in a way that is close to home and close to where they are still serving. The IPSCs are physical locations where they can get information on VAC programs and services.

If they are still serving and are injured and are likely to be making a transition, then there is an active process with DND now where VAC and DND case managers will work together on behalf of that client. There is information sharing at that point.

Communication is key to everything we do, and we are trying to get the message out earlier and better. Some of it is that we will meet with people before they go on a deployment. At that point in time, frankly, they are not that focused on VAC's programs and services, so we have to find other ways as well. When they return, we also have an opportunity to give them information.

We have information on our website, and of course in inter-district offices, which are located across the country. You can walk in and get information in that way.

Moving towards more electronic-based information flow for the newer veteran will be a key item as well. We need to work more closely with DND in getting out to the veteran, the client, on the bases, and that is part of our plan for this year as well.

Ms. Bastien: To give an example, we have had a VAC office at Valcartier since 2004. As part of the transition process early on with DND we worked out a procedure with a checklist: Go see VAC when you are released. They would come and see us and see what we could offer.

From the get-go we had been invited pre- and post-deployment. That is happening throughout all the bases across the country. We give a brief of what we can offer and what we can provide and what the members are entitled to.

The other approach is we have been working with the reserve units. Through the IPSCs, we are communicating and contacting the reserve units and are available to brief them on what we can do and offer.

Senator Manning: You mentioned in your opening remarks adding more case managers, and you touched on working together with DND to do that. Could you give us an idea of what that increase would be? Is the plan to increase to work side

Sur le plan des communications, avez-vous songé à la façon de mieux informer les anciens combattants de l'ère moderne?

Mme Stewart : Je vais commencer, et peut-être que Mme Bastien poursuivra. Ce qui nous permet notamment de remédier à la situation, ce sont les centres intégrés de soutien du personnel, les CISP. On en compte 19 au pays. Ils sont le fruit d'un partenariat entre ACC et le MDN. Les employés des deux ministères travaillent ensemble dans ces centres situés sur les bases militaires ou à proximité.

Dans le cas des anciens combattants de l'ère moderne, des clients potentiels toujours actifs ou des soldats qui reviennent d'Afghanistan, souvent, s'ils sont encore dans l'armée, ils s'informeront près de chez eux ou de leur lieu de travail. Les CISP sont des endroits où ils peuvent obtenir de l'information sur les programmes et les services offerts par ACC.

S'ils sont encore en service, blessés et susceptibles d'effectuer la transition, il existe maintenant une procédure active, au MDN, qui amène les gestionnaires de cas d'ACC et du MDN à collaborer dans le dossier de ces clients. C'est là que se fait l'échange de renseignements.

La communication est la clé de tout ce que nous faisons, et nous essayons de faire passer le message plus tôt, et mieux, notamment en rencontrant des gens avant leur déploiement. À ce moment-là, il faut l'admettre, ils ne pensent pas tellement aux programmes et services d'ACC, alors il nous faut trouver d'autres moyens. Nous avons encore la possibilité de les renseigner à leur retour.

Nous donnons de l'information dans notre site web et, bien sûr dans nos bureaux de district, qui se trouvent un peu partout au pays. Nul besoin de prendre rendez-vous.

Il faudra aussi absolument transmettre plus d'information par voie électronique pour les nouveaux anciens combattants. Nous devons collaborer plus étroitement avec le MDN pour nous rendre jusqu'à l'ancien combattant, le client, sur les bases. C'est aussi prévu dans notre plan pour cette année.

Mme Bastien : À titre d'exemple, nous avons un bureau d'ACC à Valcartier depuis 2004. Dans le cadre du processus de transition, au début, avec le MDN, nous avons créé une liste de vérification : allez voir ACC quand vous êtes libéré. Venez nous voir ensuite, et voyez ce que nous pouvons vous offrir.

Depuis le tout début, nous sommes invités dans toutes les bases, partout au pays, avant et après le déploiement. Nous donnons un aperçu de ce que nous pouvons offrir et de ce à quoi les membres ont droit.

D'un autre côté, nous travaillons aussi depuis un bon moment avec les unités de la Réserve. Nous communiquons avec elles par l'intermédiaire des CISP, et nous sommes à leur disposition pour les informer de ce que nous pouvons faire et offrir.

Le sénateur Manning : Dans votre déclaration préliminaire, vous avez parlé d'accroître le nombre de gestionnaires de cas, ainsi que de collaborer avec le MDN dans ce but. Pourriez-vous nous donner une idée de l'ampleur de cette augmentation de

by side with DND, or is it to increase the number of case managers, or are you planning on bringing together some of the services?

Ms. Stewart: The recent announcement by the minister on the legacy of care allowed us to add 20 new case managers to our complement. We now have 270 case managers operating across the country. We placed those 20 in the areas of greatest need: There were four in Atlantic Canada, ten in Quebec, three in Ontario and the balance in the Western region.

The purpose of the legacy of care was to ensure that we had sufficient case managers to meet the needs, particularly of the newer veterans, at this time.

Going forward, we do have a plan to make sure that case managers have a workload they can work with. There is no point in having well-trained case managers who have such a number of clients that they cannot possibly give them sufficient attention.

We have been developing clear protocols around how much would be an appropriate caseload and how to know if a case manager has the right number or mix of cases. Frankly, if someone has a very high number of complex cases, it will be hard for them to meet the needs of those client groups. We have a means now to measure the complexity of the cases. We can assign factors to measure the complexity so that each case manager will have a mix of clients, a mix of complex and less complex clients. That is a way we can ensure that they can manage their workload.

Based on that, and based on the number of clients who are currently getting our rehabilitation program, for instance, which requires case management, we can work out generally speaking how many case managers the department should have and where we need them. Equally important is the fact that we do not want to add new case managers in offices or regions or districts where the number of clients is on the decline.

In addition to the 20 case managers that we received through the announcement, we have been managing our case managers as a group, and we have been making sure that if a vacancy comes up in an office where the number of clients is decreasing, that position may not be filled. We will make sure that the clients there have the case management they need, but we may not fill that position and will make a decision to put that position in Valcartier or Petawawa or Edmonton, for instance, bases where there is a great deal of activity right now.

We do have a very active management of the case management group. If the department finds that it needs more case managers, then a decision will be made about how to meet that need as well.

Ms. Bastien: I would like to add that the reorganization of the workload and the distribution of active caseloads to the case managers was completed for all of Veterans Affairs at the end of

l'effectif? Comptez-vous travailler davantage en parallèle avec le MDN, augmenter le nombre de gestionnaires de cas ou plutôt fusionner certains services?

Mme Stewart : L'annonce qu'a récemment faite le ministre sur la tradition de soins nous a permis d'ajouter 20 nouveaux gestionnaires de cas à notre effectif, ce qui fait que nous en avons maintenant 270 dans tout le pays. Ces 20 nouveaux gestionnaires ont été répartis dans les régions qui en avaient le plus besoin : quatre dans le Canada atlantique, 10 au Québec, trois en Ontario et le reste dans l'Ouest.

Le programme Une tradition de soins vise à nous munir de suffisamment de gestionnaires de cas pour répondre aux besoins, particulièrement aux besoins actuels des nouveaux anciens combattants.

À partir de là, nous avons effectivement établi un plan pour nous assurer que les gestionnaires de cas ont une charge de travail gérable. Il ne sert à rien d'avoir des gestionnaires de cas compétents s'ils ont tellement de clients qu'ils ne peuvent absolument pas leur consacrer suffisamment d'attention.

Nous sommes en train de mettre au point des protocoles clairs sur la charge de travail appropriée et sur la façon de déterminer si le nombre ou la combinaison des cas confiés à un gestionnaire convient. Le fait est qu'un gestionnaire qui a beaucoup de cas complexes aura du mal à répondre aux besoins de ces groupes de clients. Nous avons maintenant les moyens de mesurer la complexité des cas. Certains facteurs nous permettent de mesurer leur complexité de manière à ce que chaque gestionnaire de cas ait une combinaison équilibrée de dossiers complexes et moins complexes. C'est un moyen de nous assurer qu'ils peuvent gérer leur charge de travail.

À partir de là, et d'après le nombre de bénéficiaires actuels de notre programme de réadaptation dont il faut gérer les dossiers, par exemple, nous pouvons nous faire une bonne idée du nombre de gestionnaires de cas dont aurait besoin le ministère, et des régions qui en ont besoin. Il importe également de préciser que nous ne voulons pas ajouter de nouveaux gestionnaires de cas dans les bureaux, les régions ou encore les districts dont la clientèle est en baisse.

En plus de pouvoir compter sur 20 gestionnaires de cas additionnels à la suite de l'annonce, nous gérons nos gestionnaires de cas globalement et nous veillons à ne pas doter les postes qui se libèrent dans des bureaux dont la clientèle diminue. Nous assurons une gestion appropriée des cas du bureau, mais il se peut qu'un poste libéré ne soit pas doté et qu'il soit plutôt ajouté à l'effectif de Valcartier, de Petawawa ou d'Edmonton, par exemple, des bases où il y a énormément d'activité en ce moment.

Nous gérons de très près l'équipe de gestion de cas. Si le ministère venait à constater qu'il lui faut d'autres gestionnaires de cas, nous devons déterminer les moyens de répondre à ce besoin aussi.

Mme Bastien : J'ajouterais que nous avons achevé, à la fin d'août, de réorganiser la charge de travail et de répartir les cas en cours entre les gestionnaires de cas de tout le ministère des

August. We began the process a couple of months earlier, at the end of 2009, and completed it for all of Veterans Affairs, with Ontario being the last region at the end of August. That has made a difference for the case managers and, most important, for the clients by allowing more time for the case manager to do the follow-up and have regular communication with the client and the family.

As well, I would like to point out that as we do our human resources plan and forecasts, we have been managing our HR, as Ms. Stewart mentioned. That process has been ongoing for the last year, so that when there is an opportunity through attrition for a vacancy in a certain office, we either fill the position or review the composition of the team and the number of professionals needed in that office. We have been doing that for the last year. In anticipation, we also did a recruitment process to create a pool of qualified individuals. With the recent announcement, we were able to staff right away, not start the staffing process to fill this position, whether in Petawawa, Valcartier, Gagetown or any other site.

The Chair: We are limited in time, but we want complete answers, of course.

Senator Manning: In your presentation, you mentioned the fact of reducing the client's decision by 30 per cent, from what it is now, by April 2011 and introducing a plain-language decision letter. I certainly would suggest that if you get to the point where you do come up with a plain-language decision, you send it out to all other government departments as well. It would straighten out many things across the country.

You talked about being able by April 2011 to provide clients with a decision under disability benefits within 16 weeks, which will be 30 per cent faster than it is now. What process are you pursuing to do that? A drop by 30 per cent is substantial. How do you plan to do that?

Ms. Bastien: First, we will re-engineer the work process. We might be limited by legislation. We cannot get around that. We will look at how we can access documentation or reports faster and put the effort on how we can streamline the process to access the information and to process the application.

Ms. Stewart: We did add extra adjudicators, who were able to eliminate the backlog of existing cases. Currently, we are piloting the use of scanning technology. We want to test that to ensure that it will help to reduce the need to move paper copies around. We have found ways to organize work so that people who have more experience in certain files will work on those files. By segregating the work, they have managed some efficiencies as well. The 30 per cent is significant, but it has been achieved for the newer applications in many cases.

The Chair: The chair permits itself a follow-up. So much of what you have been describing seems to be reacting to the demand and trying either to catch up or to respond to it.

Anciens Combattants. Nous avons entrepris cette démarche il y a quelques mois, à la fin de 2009, et l'avons achevée à la fin d'août dans l'ensemble du ministère, en terminant par la région de l'Ontario. Ainsi les choses ont beaucoup changé pour les gestionnaires de cas et, surtout, pour les clients. Les gestionnaires de cas ont plus de temps pour faire le suivi des dossiers et communiquer régulièrement avec les clients et leur famille.

Je tiens aussi à souligner que tandis que nous établissons notre plan de ressources humaines et nos prévisions en la matière, comme le disait Mme Stewart, nous gérons nos ressources humaines. Cette démarche se poursuit depuis un an, de sorte que lorsqu'un poste se libère par attrition dans un bureau donné, nous dotons le poste ou passons en revue la composition de l'équipe et le nombre de professionnels dont a besoin ce bureau. C'est ce que nous faisons depuis un an. Nous avons aussi mené une campagne de recrutement dans cette optique, pour créer un bassin de personnes qualifiées. Ainsi, dès que les nouveaux postes ont été annoncés, nous avons pu les combler immédiatement, plutôt que de lancer le processus de dotation, que ce soit à Petawawa, Valcartier, Gagetown ou ailleurs.

Le président : Le temps va nous manquer, mais bien entendu, nous voulons des réponses complètes.

Le sénateur Manning : Vous avez mentionné, dans votre exposé, une réduction de 30 p. 100, d'ici avril 2011, du délai de communication de la décision comparativement à maintenant, et l'émission d'une lettre de décision en langage clair. Je vous recommande, si vous arrivez à formuler une décision en langage clair, de l'envoyer à tous les autres ministères. Cela réglerait bien des choses dans tout le pays.

Vous avez parlé de pouvoir, d'ici avril 2011, communiquer aux clients dans un délai de 16 semaines la décision relative aux prestations d'invalidité, ce qui représente une réduction de 30 p. 100 comparativement à maintenant. Que faites-vous pour cela? Trente pour cent, c'est beaucoup. Comment comptez-vous faire?

Mme Bastien : Tout d'abord, nous allons procéder à une refonte de notre méthode de travail. Nous pourrions être restreints par la loi, que nous ne pouvons évidemment pas contourner. Nous allons voir comment nous pouvons accéder plus rapidement à la documentation ou aux rapports, et tenter de simplifier les processus d'accès à l'information et de traitement des demandes.

Mme Stewart : Nous avons ajouté des arbitres, qui ont pu éliminer l'arriéré de cas. En ce moment, nous menons un essai d'utilisation de la technologie de balayage. Nous voulons l'essayer pour nous assurer de pouvoir ainsi réduire le va-et-vient de documents sur papier. Nous avons trouvé des moyens d'organiser le travail de manière à répartir les tâches selon l'expérience de chacun dans certains domaines. La séparation des tâches a mené à des gains d'efficacité. Trente pour cent, c'est beaucoup, mais cela s'est révélé possible, bien souvent, pour les nouvelles demandes.

Le président : La présidence s'autorise une intervention. Dans une grande mesure, ce que vous nous décrivez semble être une réaction à la demande et un effort soit pour vous mettre à jour,

The New Veterans Charter took effect in 2005 because we needed it for our new veterans injured since 1989, at the end of the Cold War, in particular the Gulf War; and now we have Afghanistan. Under the New Veterans Charter, were these reforms and modernization requirements not all identified for a new generation of veterans in the hundreds, if not thousands, even before our participation in Afghanistan?

Ms. Stewart: Yes, modernization did go back and begin with the New Veterans Charter. Yes, some backlogs occurred around the disability pension and disability award, which are high-demand, paper-driven processes. We need to note as well that a big part of the New Veterans Charter is the rehabilitation program. We refer to it as the holistic program for medical, social, psychological and educational rehabilitation. That is where the new veterans are most likely to find the help they need when they are transitioning.

Our staff were trained on that at the beginning of the New Veterans Charter. Case managers were put in place and were added to. It is working well. There are no backlogs there. If a soldier or veteran is interested in the rehabilitation program and is identified as high need, his eligibility can be determined quickly. Currently, the average wait time to get into that program is about 35 days and is decreasing.

We prepared very well around the rehabilitation program, but there is still some work to do. The disability pension and disability award programs in the past have been more paper-based. Those are the ones where, frankly, we need to modernize around technology and other aspects.

Senator Plett: I congratulate you on the tremendous work that you have done and some of the things that you will continue to do. Indeed, we have had some great announcements, and we eagerly await the rest of the pending announcements. The great work you have done is wonderful, especially with the 30 per cent improvement in benefits.

At the last meeting, prior to our going from questioning to debating, I had a supplementary question, but we ran out of time. I will start with that question, and then I have a few others.

How does VAC define "catastrophic injury"? Is there a difference between catastrophic injury and permanent impairment?

Ms. Stewart: This is a policy area, in some ways.

Senator Plett: What were the words of my good senator here that you would issue something that would be simple and straightforward?

soit pour répondre à cette demande. La nouvelle Charte des anciens combattants est entrée en vigueur en 2005 parce que nous en avions besoin pour les anciens combattants blessés en 1989, à la fin de la guerre froide et en particulier pendant la guerre du Golfe, et maintenant, il y a l'Afghanistan. La nécessité de ces réformes et mesures de modernisation n'avait-elle pas déjà été établie dans la Charte des anciens combattants pour une nouvelle génération de centaines, voire de milliers d'anciens combattants, même avant que nous ne nous mêlions au conflit de l'Afghanistan?

Mme Stewart : Oui, la modernisation remonte effectivement à la nouvelle Charte des anciens combattants et a commencé à la suite de son adoption. Oui, des retards se sont accumulés, à cause de la forte demande de pensions d'invalidité et d'indemnités d'invalidité, dont le traitement est très bureaucratique. Il convient de souligner aussi toute la place que prend le programme de réadaptation dans la nouvelle Charte des anciens combattants. Nous l'appelons le programme holistique de réadaptation médicale, sociale, psychologique et éducationnelle. C'est là que les nouveaux anciens combattants ont le plus de chance de trouver l'aide dont ils ont besoin au moment d'une transition.

Notre personnel a reçu une formation à cette fin quand la nouvelle Charte est entrée en vigueur. Nous avons créé et ajouté des postes de gestionnaires de cas, et c'est efficace. Il n'y a pas de retard accumulé. Si un soldat ou un ancien combattant s'intéresse au programme de réadaptation et est déclaré dans le besoin, il ne faut que peu de temps pour déterminer s'il y est admissible. Actuellement, le délai moyen d'attente pour l'admission au programme est d'environ 35 jours, et il est en baisse.

Nous nous sommes très bien préparés pour les programmes de réadaptation, mais il reste encore à faire. Les programmes de pension et d'indemnité d'invalidité du passé étaient plus bureaucratiques. Ce sont eux, très franchement, qu'il nous faut moderniser et informatiser, entre autres.

Le sénateur Plett : Je vous félicite pour le travail phénoménal que vous avez fait et certaines démarches que vous poursuivez. De fait, nous avons reçu d'excellentes nouvelles, et nous sommes impatients d'entendre les prochaines. Vous faites un merveilleux travail, particulièrement au chapitre de la réduction de 30 p. 100 du délai de traitement des demandes.

Lors de la dernière réunion, avant que nous passions des questions au débat, j'avais encore une question à poser, mais le temps nous a manqué. C'est par cette question que je vais commencer.

Quelle est la définition, pour ACC, de « blessure catastrophique »? Qu'est-ce qui distingue une blessure catastrophique d'un handicap permanent?

Mme Stewart : C'est en quelque sorte une question liée aux politiques.

Le sénateur Plett : Comment disait mon cher collègue, ici, que vous émettriez quelque chose de simple et direct?

Ms. Stewart : A catastrophic injury in many cases will render the individual incapable of what we consider a successful transition. The injuries are severe and profound. Permanent impairment allowance for permanent impairment is for those individuals who will not work to the full extent of their work prior to injury, and that impact is permanent in their life. They would not be able to return to what we would consider a sufficient earning ability.

We can follow up and perhaps provide you with a more detailed explanation of that. At the working level that is how we have differentiated between the two.

Senator Plett : I would appreciate it if you could send us some information on it. I would also like to know who determines what is catastrophic and what is not catastrophic. There has to be someone sitting in a chair somewhere making that determination. I would think that the odd veteran would say that what has happened to him is catastrophic, whereas someone else might not think so. I would like some follow-up on that, please.

In your presentation you talked about the average age of a veteran, which amazingly is 87 years. You said that much of what you do for these veterans is end-of-life care. I would like you to explain what you do for end-of-life care and compare it to end-of-life care for a civilian.

Ms. Bastien : Helping them at the end of life could be through the Veterans Independence Program by providing support so they can stay at home as much as possible before they require placement in a long-term care facility. Also, it could be when the unfortunate time comes that they need placement in a long-term care facility. When the time comes that they need placement in a long-term care facility, it could be working with the veterans and their families on what options are available to assist them with that process and also with long-term care, if they are eligible for that. If palliative care is required, we would assist the veterans and their families throughout that phase.

Senator Plett : Would our present medicare not provide for most of that?

I need to fly home this afternoon to see my father, who is currently in need of end-of-life care. I am hoping that he will still be able to speak to me when I get home tonight. He is close to the age of the average veteran. He is getting wonderful care, and he is not a veteran. What does Veterans Affairs provide that he does not get?

Ms. Bastien : It depends upon where he lives. We have contract beds in certain facilities that are reserved for veterans. If eligible veterans seek placement in those facilities through us rather than through the provincial system, we work with them on that. If the required level of care is not provided by the province, Veterans Affairs can provide alternatives.

Mme Stewart : Une blessure catastrophique, bien souvent, rend la personne incapable d'effectuer ce que nous considérons comme une transition réussie. Les blessures sont graves et profondes. Une allocation pour déficience permanente est versée aux personnes qui ne pourront pas fonctionner tout à fait comme avant la blessure, et cette incidence sur leur vie est permanente. Elles ne pourront pas retrouver ce que nous considérons comme une capacité suffisante de gagner leur vie.

Nous pourrions vous faire parvenir une explication plus détaillée. C'est ainsi que nous avons établi la distinction au niveau fonctionnel.

Le sénateur Plett : Je vous saurais gré de nous faire parvenir des précisions. J'aimerais savoir qui décide de ce qui est catastrophique et de ce qui ne l'est pas. Il faut bien qu'il y ait quelqu'un, à un bureau, quelque part, qui fasse cette distinction. Il doit bien arriver qu'un ancien combattant estime que ce qui lui est arrivé est catastrophique et qu'une autre personne ne partage pas cet avis. J'aimerais bien un suivi sur la question, je vous prie.

Vous avez dit dans votre exposé que l'âge moyen des anciens combattants est de 87 ans, ce qui est étonnant. Vous avez dit que vous veillez surtout à dispenser des soins de fin de vie à ces personnes. Pourriez-vous expliquer en quoi consistent ces soins de fin de vie, et faire une comparaison avec ceux qui sont offerts à un civil?

Mme Bastien : Le soutien en fin de vie consiste entre autres à appuyer les anciens combattants dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, de manière à ce qu'ils puissent rester chez eux le plus longtemps possible avant de devoir être admis dans un établissement de soins de longue durée. Ce peut aussi être quand il faut se résigner à les faire admettre dans l'un de ces établissements. Le soutien peut alors consister à examiner les possibilités offertes avec les anciens combattants et leur famille, à les aider à faire les démarches, et aussi à obtenir les soins de longue durée, s'ils y sont admissibles. S'il faut des soins palliatifs, nous aidons les anciens combattants et leur famille à traverser cette étape.

Le sénateur Plett : Notre régime actuel d'assurance-maladie n'assure-t-il pas la plupart de ces services?

Je dois m'envoler cet après-midi pour aller voir mon père, qui reçoit actuellement des soins de fin de vie. J'espère qu'il pourra encore me parler quand j'arriverai chez nous ce soir. Il a presque l'âge de l'ancien combattant moyen. Il est merveilleusement bien soigné, et ce n'est pas un ancien combattant. Qu'est-ce que le ministère des Anciens Combattants offre, qu'il n'a pas?

Mme Bastien : Tout dépend d'où il vit. Nous retenons par contrat, dans certains établissements, des lits qui sont réservés aux anciens combattants. Lorsque des anciens combattants veulent être placés dans ces établissements par notre intermédiaire plutôt que par celui du système provincial, nous les y aidons. S'ils ont besoin de soins que la province n'offre pas, le ministère peut proposer d'autres options.

Senator Plett: This written presentation says that upon implementation, some veterans released from the Canadian Forces due to catastrophic injuries may be provided an additional \$1,000 a month.

If you cannot provide the answer to this question now, I would appreciate receiving it later. Exactly how will the award of the additional \$1,000 be decided upon? At what point is the decision made that a particular veteran needs \$1,000 a month?

The Chair: The chair looks forward to receiving those responses.

We know that veterans need different care than the general population, and that care is provided at Sainte-Anne-de-Bellevue, for example, which you are closing. Do you still have enough places dedicated to serving veterans without them having to go to provincial or civilian institutions?

Ms. Bastien: We have no wait lists anywhere in the country. Some areas are more problematic due to demographics, but in some facilities we now have vacancies.

The Chair: They might be filled by the new generation of veterans at a much younger age. Thank you very much for that.

Senator Meighen: Welcome, witnesses.

I want to return to what Senator Plett was exploring. I think it would be extraordinarily difficult and largely subjective to decide what is catastrophic and what is not. I do not envy your task. What is a catastrophic injury for me might not be for you and might not be for whoever makes the decision. I just hope that if there is difficulty in deciding, the benefit of the doubt will be given to the veteran. I do not know whether that is written in your operating manual.

Ms. Stewart: We will follow up with the information you need. It is based on a determination of the percentage of the level of disability or impairment. Through adjudication, the client will be assessed a certain degree of impairment, which is referenced as a percentage term. Impairment is based on the impact on their ability to resume normal functioning or on their mobility. There are a number of factors. Those numerical determinations are used to determine what is catastrophic. It is not subjective.

Senator Meighen: Is the loss of four limbs automatically a 10, or would that have to be discussed at an adjudication? What if one became a quadriplegic?

Ms. Stewart: There would be no discussion around that for adjudication.

Senator Meighen: Consider if one lost three limbs, or one arm and one leg, or two arms, or two legs. What is the basis for making a decision? Does it depend upon what my skills are? I suppose that if I lost both legs but have use of both arms I could

Le sénateur Plett : Je vois dans ce document que lorsque les modifications seront mises en œuvre, certains anciens combattants libérés des FC en raison de blessures catastrophiques pourraient recevoir 1 000 \$ supplémentaires par mois.

S'il vous est impossible de répondre à ma question maintenant, je vous saurais gré de me la faire parvenir plus tard. Pouvez-vous me dire exactement comment sera prise la décision d'octroyer ce montant supplémentaire de 1 000 \$? À quel moment est-il décidé qu'un ancien combattant a besoin de 1 000 \$ par mois?

Le président : La présidence attendra ces réponses avec intérêt.

Nous savons que les soins qu'il faut aux anciens combattants sont différents de ceux de la population générale, et ces soins sont entre autres prodigués dans l'établissement de Sainte-Anne-de-Bellevue, que vous allez fermer. Vous restera-t-il assez de places réservées aux combattants actuellement en service pour ne pas avoir à recourir aux établissements provinciaux ou civils?

Mme Bastien : Nous n'avons pas de listes d'attente, nulle part au pays. Certaines régions sont plus problématiques que d'autres, pour des motifs d'ordre démographique, mais certains établissements ont encore des lits libres.

Le président : La nouvelle génération d'anciens combattants pourrait occuper tous ces lits à un bien plus jeune âge. Je vous remercie.

Le sénateur Meighen : Je souhaite la bienvenue aux témoins.

Je vais poursuivre dans la même veine que le sénateur Plett. Je trouve qu'il serait extraordinairement difficile et tout à fait subjectif de décider de ce qui est catastrophique et de ce qui ne l'est pas. Je ne vous envie pas cette tâche. Une blessure que j'estimerais catastrophique pourrait ne pas l'être pour vous, ou pour toute personne chargée d'en décider. J'espère seulement que si la décision est difficile, le bénéfice du doute fera pencher la balance en faveur de l'ancien combattant. Je ne sais pas si c'est écrit dans votre guide de procédure.

Mme Stewart : Nous vous ferons parvenir les renseignements que vous demandez. C'est en fonction de la détermination du pourcentage d'incapacité ou de handicap. Le niveau de handicap est déterminé en pourcentage dans le cadre de l'arbitrage. Le handicap est fonction de l'incidence sur la capacité de retrouver une mobilité ou un fonctionnement normal. Plusieurs facteurs entrent en jeu. L'élément catastrophique est établi au moyen de déterminations numériques. Ce n'est pas subjectif.

Le sénateur Meighen : Est-ce que la perte de quatre membres est automatiquement cotée à 10, ou est-ce qu'il faudrait en débattre en arbitrage? Et si quelqu'un devient quadriplégique?

Mme Stewart : Il n'y aurait aucune contestation ni demande d'arbitrage.

Le sénateur Meighen : Disons que quelqu'un perd trois membres, ou un bras et une jambe, ou deux bras ou deux jambes. Sur quoi se fonde la décision? Est-ce que c'est fonction de mes compétences? Je suppose que si je perds les deux jambes mais

work at a call centre. However, if my previous occupation was a high school basketball coach, it would be rather difficult to do that job.

I really do not know how you do it.

Ms. Stewart: You are looking for more information further to the announcements that were made recently around catastrophic, and we will be forthcoming with that. In service delivery management we are going back and looking at clients who would be eligible to receive those new benefits.

Senator Meighen: Are you speaking of people who did not receive it in the past but now, with the new policy, might be eligible for it?

Ms. Stewart: One of the new announcements was that there would be a minimum of \$40,000 provided to someone through earnings loss. We are going back and looking at the individuals who are currently receiving earnings loss and ensuring that the level for those applicants will be adjusted when these changes have gone through the legislative and regulatory process and come into force.

We are getting ready for that. In service delivery we will contact the clients and let them know about this. There are means we can take to get ready for that, which is important to the service.

Senator Meighen: Would that be retroactive?

Ms. Stewart: No. That would be effective upon the coming into force of the change.

Senator Meighen: The \$1,000 additional sum for catastrophic injury is a monthly payment, is it?

Ms. Stewart: Yes, it is.

Senator Meighen: Will that affect SISIP benefits? Will that affect the Earnings Loss Benefit in any way? It is taxable, I presume.

Ms. Stewart: It is taxable. It is part of income, yes.

Senator Meighen: Do you know whether it will have any effect on the Earnings Loss Benefit or the SISIP benefit?

Ms. Stewart: We should provide you with information that would answer that question directly.

The Chair: We have heard from previous witnesses that veterans with injuries that are less than catastrophic are receiving the maximum. Some who have lost a leg and an arm, for example, are receiving the maximum, while some who have worse injuries than that have received no real compensation. That must be investigated. In addition, some with injuries that are considered to be less than catastrophic and completely off the scale will now, with the new legislation, be picked up.

qu'il me reste l'usage de mes deux bras, je pourrais travailler dans un centre d'appel. Mais si auparavant j'étais entraîneur de basketball dans une école secondaire, il me serait plutôt difficile de retourner à cet emploi.

Je ne sais vraiment pas comment vous faites.

Mme Stewart : Vous voulez de plus amples renseignements en ce qui concerne les annonces qui ont été faites au sujet des blessures graves, et nous serons en mesure de vous les fournir bientôt. Dans notre service, nous cherchons les clients qui seraient admissibles à ces nouveaux avantages.

Le sénateur Meighen : Parlez-vous des gens qui n'en recevaient pas dans le passé, mais qui maintenant, grâce à cette nouvelle politique, pourraient être admissibles?

Mme Stewart : L'une de nos nouvelles annonces portait sur un montant minimal de 40 000 \$ que recevrait un ancien combattant par l'entremise de l'allocation pour perte de revenus. Nous examinons les dossiers des anciens combattants qui reçoivent actuellement cette allocation pour nous assurer que leur montant sera rajusté lorsque ces modifications auront passé par toutes les étapes du processus législatif et réglementaire et qu'elles seront en vigueur.

Nous nous y préparons. Dans notre service, nous communiquerons avec les clients pour les en informer. Nous pouvons prendre des mesures pour nous y préparer, ce qui est important pour notre service.

Le sénateur Meighen : Est-ce que ce sera rétroactif?

Mme Stewart : Non. Cela prendra effet lorsque les modifications entreranno en vigueur.

Le sénateur Meighen : L'allocation supplémentaire de 1 000 \$ pour une blessure grave, est-elle mensuelle?

Mme Stewart : Oui.

Le sénateur Meighen : Cela aura-t-il une incidence sur les prestations offertes au titre du RARM? Cela aura-t-il une incidence quelconque sur l'allocation pour perte de revenus? Je présume que le montant est imposable.

Mme Stewart : Il l'est. Il s'agit d'un revenu.

Le sénateur Meighen : Savez-vous si cela aura une incidence quelconque sur les prestations offertes au titre du RARM ou sur l'allocation pour perte de revenus?

Mme Stewart : Nous vous ferons parvenir des renseignements qui pourront répondre directement à votre question.

Le président : Des témoins nous ont dit que des anciens combattants reçoivent le montant maximal sans avoir de blessures graves. Certains qui ont perdu une jambe et un bras, par exemple, le reçoivent, alors que d'autres qui ont subi des blessures plus graves encore ne reçoivent pas vraiment de compensation. On doit examiner cela. De plus, des gens ayant des blessures non considérées comme graves qui ne sont pas admissibles actuellement le seront maintenant grâce à la nouvelle mesure.

We have had the New Veterans Charter for over four years and are now picking up on a lot of stuff for which there will not be retroactive benefits. Many casualties have not been benefiting during that time. I know that you are learning on the job, but we are hearing that we have been a little slow with the uptake.

I look forward to the modernization of the living document to actually mature. We will talk more about that when we get to the report point.

Senator Rompkey: I have three questions. The first is with regard to the one-stop shopping. I understand the interface with DND, but is there a need for interface with Service Canada as well? The whole point of Service Canada was a one-stop shopping centre. You once had to go to the Canada Pension Plan, Employment Insurance and wherever separately, and now people can go to that one stop. There might not be a lot that Service Canada could provide to veterans — I just do not know. CPP is one thing that crossed my mind. My first question is whether you have an interface with Service Canada, and is there a need?

The second question is with regard to the review board. There used to be a veterans pension review board. There is no longer a veterans pension review board. I assume the only review now is within the department. Is that right? If it is right, could the other be reinstituted? Is there a need for a reinstituted veterans pension review board? We review everything else. This chamber is a review chamber.

Third, what is the average caseload? You mentioned that you are trying to change caseloads. You said you have more people to manage cases, but you did not indicate how many veterans one manager has. I would like an answer to that.

Ms. Stewart: Service Canada, which has over 600 points of service across the country, has high potential to us as a partner. You are absolutely right: Service Canada was set up to provide service to Canadians. We have had some early discussions with them. In fact, they could be used to extend our reach. We would not be use Service Canada and therefore shut down some of our operations. It would be more a question of whether there is a way to partner with an organization like Service Canada to extend our reach, particularly into areas that are difficult to serve and more remote. It is an important point, and it is being factoring into our discussions.

Ms. Bastien: Regarding the caseload, on average a case manager can have between 25 and 60 active cases, but it depends on the intensity, and it is not a static caseload. You have clients moving in and out depending on the length of time they will require support and case management. Some people say an average caseload is between 30 and 40 cases, but depending on the complexity, we are talking about between 25 and 60 cases per case manager.

Senator Rompkey: What about the third question?

La nouvelle Charte des anciens combattants est en place depuis plus de quatre ans, et nous commençons à en améliorer beaucoup d'aspects dont les prestations ne seront pas rétroactives. Bon nombre de blessés n'ont pas reçu de compensation durant cette période. Je sais qu'il s'agit d'un apprentissage continu, mais on dit que nous avons été un peu lents à réagir.

J'attends avec impatience le jour où ce document évolutif aura atteint sa pleine maturité. Nous en reparlerons davantage lorsque nous aborderons le rapport.

Le sénateur Rompkey : J'ai trois questions. La première traite du guichet unique. Je comprends les liens avec le MDN, mais a-t-on également besoin de liens avec Service Canada? La raison d'être de Service Canada était de devenir un guichet unique. Dans le passé, on devait aller à différents endroits pour le Régime de pensions du Canada, l'assurance-emploi et tout le reste; maintenant, tout est concentré à un seul endroit. Il se peut que Service Canada n'ait pas grand-chose à offrir aux anciens combattants — je ne le sais tout simplement pas. Je pense, entre autres, au RPC. Premièrement, avez-vous des liens avec Service Canada et en a-t-on besoin?

La deuxième question touche le conseil de révision. Auparavant, il y avait le Conseil de révision des pensions, mais il n'existe plus. Je présume que la seule révision s'effectue au sein du ministère. Est-ce exact? Le cas échéant, pourrait-il être rétabli? A-t-on besoin du rétablissement d'un conseil de révision des pensions? Nous examinons tout le reste. C'est le mandat du Sénat.

Troisièmement, quelle est la charge de travail moyenne? Vous avez mentionné que vous essayiez de la modifier. Vous avez dit que vous aviez plus de gens pour gérer les cas, mais vous n'avez pas précisé le nombre d'anciens combattants dont s'occupe chaque gestionnaire. J'aimerais avoir une réponse à ce sujet.

Mme Stewart : Service Canada compte plus de 600 points de service partout au pays, et nous croyons qu'il est un partenaire tout désigné. Vous avez tout à fait raison : Service Canada a été établi pour desservir les Canadiens. Nous avons eu des discussions préliminaires. En fait, nous pourrions utiliser l'organisme pour étendre notre portée. Nous n'utiliserons pas Service Canada afin de mettre un terme à certaines de nos activités. Nous cherchons plutôt à trouver un partenaire comme Service Canada pour étendre notre portée, particulièrement dans les régions qui sont difficiles à desservir et éloignées. C'est un point important, et nous en tenons compte au cours de nos discussions.

Mme Bastien : En ce qui concerne la charge de travail, en moyenne, un gestionnaire peut avoir entre 25 et 60 dossiers actifs, mais tout dépend de la complexité des dossiers, et il ne s'agit pas d'une charge fixe. Des clients s'ajoutent ou s'en vont selon la période pour laquelle ils ont besoin de soutien et de services. Certains disent qu'une charge moyenne se situe entre 30 et 40 dossiers, mais selon la complexité des cas, un gestionnaire s'occupe de 25 à 60 dossiers.

Le sénateur Rompkey : Qu'avez-vous à répondre au sujet de la troisième question?

Ms. Stewart: The Veterans Review and Appeal Board is in place now in the department, and it still exists for veterans who wish to appeal their decisions.

Senator Rompkey: It is not a non-departmental entity, is it?

Ms. Stewart: It is not; it is indeed independent.

Senator Rompkey: Is it independent?

Ms. Stewart: Yes.

Ms. Bastien: The Bureau of Pensions Advocates is also available to veterans or clients.

Senator Rompkey: How is the board appointed?

Ms. Bastien: I will have to get you the information; I do not have the details.

Senator Rompkey: I would like to know how many are on there, who they are and who appoints them — whatever you can tell us.

The Chair: May I assist in clarifying? I think the pension review board you are speaking about is a higher body that looked at the overarching pension scheme of veterans and not at the specific review of cases. What you are speaking about is the board that reviews cases that have been brought into appeal. I believe you were talking about that higher-plane board that advises the ministry with regard to the veteran pension status; is that not correct?

Senator Rompkey: No, there was a pension review board that dealt with cases, as I understood.

The Chair: That is still there, yes. There have been comments about not enough veterans in the veterans review board — in fact even throughout Veterans Affairs Canada, but that is another question.

Is there any other clarification on that?

As we go to the second round, you have 19 outlets of these joint places and you have said you have 100 people now doing that. You said you were adding 20 people to this. Do you have enough people? Is 19 enough of the outlets? Is 100 people enough in those joint places to do the job of not only providing service but also selling your product to the potential veterans and getting them to come there?

Ms. Bastien: As of today, yes. In six months time that might change. This is where we are looking when we do our planning and our forecasts with Canada's involvement in Afghanistan, right now with Petawawa coming back and Valcartier going there. When these members are released down the road, we will have to forecast whether there will be a need for services. We will plan accordingly. If we need to add or realign resources, that is an ongoing planning process.

Mme Stewart : Le Tribunal des anciens combattants est actuellement en place dans le ministère et existe toujours pour les anciens combattants qui veulent faire appel des décisions.

Le sénateur Rompkey : Il fait partie du ministère, n'est-ce pas?

Mme Stewart : Non; il s'agit en fait d'un organisme indépendant.

Le sénateur Rompkey : Il est indépendant?

Mme Stewart : Oui.

Mme Bastien : Les anciens combattants ou les clients peuvent aussi profiter du Bureau des services juridiques des pensions.

Le sénateur Rompkey : Comment sont nommés les membres du Tribunal?

Mme Bastien : Je vais devoir trouver cette information; je ne connais pas les détails.

Le sénateur Rompkey : J'aimerais savoir combien de gens siègent au tribunal, qui ils sont et qui les nomme — tout ce que vous pouvez nous dire.

Le président : Puis-je fournir des précisions? Selon moi, le Conseil de révision des pensions auquel vous faites référence est un organisme supérieur qui examine l'ensemble du programme de pensions des anciens combattants et non précisément la révision des dossiers. Vous pensez au conseil qui révise les dossiers qui ont été portés en appel. Je crois que vous parliez du conseil supérieur qui fait des recommandations au ministère au sujet de l'état des pensions des anciens combattants; ai-je raison?

Le sénateur Rompkey : Non. Selon ce que j'avais compris, il existait un conseil de révision des pensions qui s'occupait des dossiers.

Le président : Oui, et il existe toujours. Nous avons entendu dire qu'il n'y avait pas assez d'anciens combattants qui siégeaient au Tribunal des anciens combattants — en fait, comme c'est le cas partout au sein de Anciens Combattants Canada, mais c'est un autre débat.

Y a-t-il d'autres précisions sur le sujet?

Nous commençons la deuxième série de questions. Vous avez 19 centres qui fonctionnent en collaboration, et vous y employez actuellement 100 personnes. Vous avez mentionné que vous alliez en engager 20 autres. Avez-vous assez de personnel? Avez-vous assez de ces 19 centres? Avez-vous assez de ces 100 personnes dans ces centres pour accomplir le travail, à savoir non seulement pour dispenser les services, mais aussi pour les faire connaître aux anciens combattants et les faire venir sur place.

Mme Bastien : Actuellement, oui. D'ici six mois, la donne pourrait changer. Nous avons ces centres en tête lorsque nous planifions et faisons nos prévisions en ce qui concerne la participation du Canada en Afghanistan : actuellement, les troupes de Petawawa reviennent et ceux de Valcartier se déploient. Lorsque ces membres seront libérés, nous devons prévoir s'ils auront besoin de services. Nous planifierons en conséquence. Si nous devons ajouter ou modifier nos ressources, c'est une planification perpétuelle.

The Chair: How fast can you react? Is it within months or a year?

Ms. Bastien: Weeks to months.

Senator Plett: While you are looking for clarification on some of the questions we have already asked, maybe you could also send us clarification on the words "full potential." I would like to know what that means as well. Probably it is part of the rest of it.

I will ask three questions all at once because they are all related. The benefit for attendant care will be offered to those members who require assistance up to a maximum of \$100 a day. To whom is this benefit payable? Would it be to the caregiver or to the member? What expenses will be reimbursable? Is a maximum time limit placed on this benefit, or can the caregiver or member apply for this \$100 a day 365 days a year? Until what time, age 65 or 75, or until death?

Ms. Stewart: Are you speaking about the attendants care of Veterans Affairs or the new one that was mentioned?

Senator Plett: The new one that was mentioned, the \$100 a day that we heard about in our last committee meeting.

The Chair: Perhaps I could assist before you respond. That is a Canadian Forces benefit that has been brought in.

Senator Plett: That is right.

The Chair: I am not sure how close the link is with that.

Ms. Stewart: It is an important benefit and will support the families of those soldiers who are in transition, but it is a program of the Department of National Defence.

Senator Plett: I apologize, then; I should have asked it the last time.

The Chair: We will be coming back to them.

I am trying to link the New Veterans Charter evaluation, that year-long evaluation that you are involved in and the phase 2 report that appeared on your website in August. With your modernization efforts and this report and this evaluation, are there links now already moving in to implement changes before we see a report maybe published in a year or something?

Ms. Stewart: Absolutely.

The Chair: Is there an actual staff process that is interacting between the evaluation and the modernization plan that is still ongoing?

Ms. Stewart: Yes, there is. Once the findings of the evaluation are put forward, the department is meeting, understanding those recommendations and developing an action plan. In fact, we get an early opportunity to hear what the findings are. We consider it an extremely important part of what informs us about any gaps or

Le président : À quelle vitesse pouvez-vous réagir : on parle de mois ou d'une année?

Mme Bastien : Quelques semaines ou quelques mois.

Le sénateur Plett : Lorsque vous nous ferez parvenir les précisions aux questions qui vous ont été posées, vous pourriez également nous fournir une explication des mots « plein potentiel ». J'aimerais savoir ce que cela signifie. Cela fait probablement partie du reste.

Je poserai trois questions en même temps, parce qu'elles sont toutes reliées. L'indemnité à titre d'auxiliaire de soins sera offerte aux membres qui ont besoin d'aide jusqu'à concurrence de 100 \$ par jour. À qui l'indemnité est-elle versée : à l'auxiliaire de soins ou au membre? Quel type de dépenses est remboursable? Cette indemnité est-elle versée pendant une durée de temps limitée ou est-ce que les auxiliaires de soins ou les membres peuvent demander 100 \$ par jour, 365 jours par année? Est-elle versée jusqu'à l'âge de 65 ou 75 ans ou jusqu'à la fin de leur vie?

Mme Stewart : Parlez-vous des auxiliaires de soins d'Anciens Combattants ou de la nouvelle mesure qui a été mentionnée?

Le sénateur Plett : Je fais allusion à la nouvelle mesure dont il a été question, le 100 \$ par jour dont nous avons entendu parler au cours de la dernière séance.

Le président : Je pourrais apporter une précision avant que vous répondiez. Le sénateur fait référence à un avantage des Forces canadiennes qui a été mentionné.

Le sénateur Plett : C'est exact.

Le président : Je ne suis pas certain qu'il existe un lien étroit entre les deux.

Mme Stewart : Il s'agit d'un important avantage qui soutiendra financièrement les familles des membres qui sont en transition, mais c'est un programme du ministère de la Défense nationale.

Le sénateur Plett : Je m'excuse alors; j'aurais dû poser mes questions la dernière fois.

Le président : Nous les reverrons.

J'essaie de rapprocher l'évaluation de la nouvelle Charte des anciens combattants, l'évaluation d'une année à laquelle vous contribuez, au rapport phase II qui est apparu sur votre site web en août. Est-ce que vos efforts de modernisation, ce rapport et cette évaluation ont déjà entraîné actuellement la création d'initiatives pour mettre en œuvre ces modifications avant qu'un rapport soit publié d'ici une année environ?

Mme Stewart : Tout à fait.

Le président : Existe-t-il un réel processus de dotation pour faire le pont entre l'évaluation et le plan de modernisation toujours en cours?

Mme Stewart : Oui. Lorsque les recommandations de l'évaluation sont présentées, des gens du ministère se réunissent pour les examiner attentivement et élaborer un plan d'action. En fait, nous avons la chance d'en prendre connaissance avant l'heure. Nous considérons cela comme une partie extrêmement

issues we have. The action plan around the New Veterans Charter has helped us make decisions around how better to communicate about the rehabilitation program, and some of the gaps around that, and also around case management.

The Chair: As an example, one recommendation out of phase 2 is to implement an outreach strategy. Is your modernization absorbing that as an implementation to meet this communications gap that you say is there?

Ms. Stewart: Yes, it is. The department has been working actively on that, and the findings of that evaluation were important to informing us on that.

The Chair: In the legacy of care — and you mentioned this — authority to make more timely decisions on the critical recovery, rehabilitation and transition will be given down.

I am keen to know a few examples of what has been held up there in the stratosphere of authority and what is now being moved down into the trenches so that people can take decisions and implement things. Give us some examples, please.

[Translation]

Ms. Bastien: Regarding the rehabilitation program and the decision-making process, in our Quebec City and Valcartier offices, we increased the level of delegation for case managers last fall. The delegation changes are currently being implemented from coast to coast for all rehabilitation program managers. Exceptional requests are no longer sent to our head office; they are processed by the case manager at the area office.

As for the Veterans Independence Program (VIP), we have revised delegation to client service officers in district offices for cases under \$5,000. We are looking into the possibility of increasing the delegation involved. These cases are not processed at the regional office or at the head office. From now on, client service officers can process cases involving amounts up to \$5,000 under the independence program. Training is almost complete, and we are finishing the implementation process in order to ensure that the officers are able to exercise this new responsibility.

The Chair: I am sure we will hear more on this subject.

[English]

Senator Rompkey: I have a question about people in remote areas and the benefits they have access to.

importante de ce qui nous informe de nos lacunes et de nos problèmes. Le plan d'action au sujet de la nouvelle Charte des anciens combattants nous a aidés à prendre des décisions pour mieux faire connaître notre programme de réadaptation et nous a permis de voir des lacunes à cet égard, ainsi que dans la gestion de cas.

Le président : Par exemple, l'une des recommandations de la phase II parle de mettre en œuvre une stratégie de sensibilisation. Votre modernisation inclut-elle sa mise en œuvre afin de corriger les lacunes au point de vue des communications que vous avez évoquées?

Mme Stewart : Oui. Le ministère y travaille activement, et les recommandations de l'évaluation ont joué un rôle important pour nous en informer.

Le président : En ce qui concerne la tradition de soins — et vous en avez parlé —, les gestionnaires auront le pouvoir de prendre des décisions opportunes qui sont essentielles au rétablissement, à la réadaptation et à la transition.

J'aimerais connaître des exemples qui ont été pensés dans les hautes sphères et qui se sont maintenant concrétisés sur le terrain pour que les gens puissent prendre des décisions et les mettre en œuvre. Donnez-nous des exemples, s'il vous plaît.

[Français]

Mme Bastien : Pour ce qui est du programme de réadaptation et en ce qui a trait à la prise de décisions, aux bureaux de Québec et de Valcartier, nous avons augmenté, l'automne dernier, le niveau de délégation pour les gestionnaires de cas. La mise en œuvre de ces délégations est en train de se faire d'un océan à l'autre et ce, pour tous les gestionnaires au programme de réadaptation. Les demandes exceptionnelles ne sont plus acheminées au bureau-chef; elles sont traitées au bureau de secteur avec le gestionnaire de cas.

Pour ce qui est du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, connu en anglais sous l'acronyme VIP, nous avons revu les délégations des agents de services à la clientèle dans les bureaux de districts pour les dossiers jusqu'à 5 000 \$. Nous examinons la possibilité d'augmenter cette délégation. Ces questions ne sont pas traitées au bureau régional ni au bureau-chef. Les agents de service à la clientèle peuvent désormais traiter les dossiers pour les montants jusqu'à 5 000 \$ dans le cadre du programme d'autonomie. La formation achève et nous terminons le processus de mise en œuvre afin de s'assurer que les agents puissent bien exercer cette nouvelle responsabilité.

Le président : Nous en entendrons plus à ce sujet, j'en suis sûr.

[Traduction]

Le sénateur Rompkey : J'ai une question au sujet des gens qui habitent des régions éloignées et des avantages auxquels ils ont accès.

When veterans from the Northwest Territories, Yukon, Labrador, Nunavut — there are not many but there are some — retire, do they retire near bases, or do they go back home? If they retire at home, how would they be served? How would they get access to services?

Ms. Bastien: When they are going through the release process and the transition interview, one of the questions we would ask is where they intend to live.

Senator Rompkey: What is the pattern, though?

Ms. Stewart: We have some anecdotal information. It seems that soon after release they are staying closer to bases for a period of time. History would say — and we will have to confirm this — that they will eventually move from there or could move from there closer to their home base. It is affected by so many factors. If they have family in a certain geographic area, and depending on their situation, they may wish to return. We have been finding in the period of time right after their release that they tend to stay and locate closer to the bases.

Senator Rompkey: I ask this question because quite often people who live in the North have to travel to care facilities, and family has to travel. That becomes expensive. I have known cases of people who going through an end-of-life experience, and the family had to pay \$2,000 a passenger per trip to visit that member because there was no care facility nearby. Is provision made for that? If extra costs have to be involved, is there something? Quite often across government, special recognition is given, for example in tax areas, to people who live in remote areas. There is a housing and a travel tax deduction for people who live in certain areas. That is a Treasury Board guideline. Is that same principle applied in your department?

Ms. Bastien: As part of the rehabilitation program, which is under the New Veterans Charter, there are provisions if there is travel and also for the family if they need to travel. As the veteran is going through the rehabilitation program, if he is in a medical program where he needs to be stabilized medically, some costs could be incurred, and there are some provisions under the rehabilitation program for that.

The Chair: Senator Meighen has a question, but I want to follow up on this.

You have a strong link with DND and even some memoranda of understanding, MOUs, but Service Canada with its 600 outlets would be a great place to employ veterans and to get the message outside. Are you looking at the option of creating an MOU with them with regard to services?

Ms. Stewart: With regard to services, we have had the opportunity to talk to them about that. Service Canada will not necessarily have a storefront operation in the most remote parts

Lorsque les anciens combattants des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon, du Labrador et du Nunavut — il n'y en a pas beaucoup, mais il y en a — prennent leur retraite, s'installent-ils dans les environs des bases militaires ou retournent-ils vivre dans leur région? S'ils choisissent la deuxième option, comment seront-ils desservis? Comment auront-ils accès aux services?

Mme Bastien : Au cours du processus de libération et de l'entrevue de transition, nous leur posons, entre autres, la question où ils comptent s'installer.

Le sénateur Rompkey : Quelle est la tendance?

Mme Stewart : Nous avons certaines données empiriques. Peu après leur libération, il semble que les membres s'installent un certain temps dans les environs des bases militaires. L'expérience nous apprend — et nous devons le confirmer — qu'ils retourneront finalement ou pourraient retourner vivre plus près de leur région. Beaucoup de facteurs sont en cause. S'ils ont de la famille dans une région donnée et en fonction de leur situation, ils pourraient souhaiter y retourner. Au cours de la période qui suit immédiatement leur libération, nous avons remarqué qu'ils ont tendance à rester et à s'installer près des bases militaires.

Le sénateur Rompkey : J'ai posé cette question, parce que bien souvent les gens qui habitent dans le Nord doivent se rendre dans des établissements de soins, et leur famille doit se déplacer. Le tout devient onéreux. J'ai connu des cas où une personne était sur son lit de mort, et les membres de sa famille devaient déboursier 2 000 \$ chacun par voyage pour lui rendre visite, parce qu'il n'y avait pas d'établissements de soins à proximité. Y a-t-il quelque chose de prévu à cet égard? Si des dépenses supplémentaires sont engagées, y a-t-il quelque chose de prévu? Bien souvent au sein du gouvernement, on offre des mesures spéciales, par exemple sous forme de crédits d'impôt, aux personnes qui vivent dans des régions éloignées. Les gens qui vivent dans certaines régions reçoivent une déduction d'impôt pour le logement et les déplacements. Il s'agit d'une ligne directrice du Conseil du Trésor. Le même principe s'applique-t-il dans votre ministère?

Mme Bastien : Dans le programme de réadaptation, qui fait partie de la nouvelle Charte des anciens combattants, il y a des dispositions pour les déplacements du membre et de sa famille, le cas échéant. Durant son programme de réadaptation, si le membre suit un traitement médical et que son état exige qu'il soit stabilisé, cela peut entraîner des dépenses, mais le programme de réadaptation contient des dispositions à cet égard.

Le président : Le sénateur Meighen a une question, mais j'aimerais poursuivre sur le sujet.

Vous avez un lien étroit avec le MDN et même certains protocoles d'entente, mais Service Canada avec ses 600 points de service serait un excellent endroit pour engager des anciens combattants et diffuser votre message. Avez-vous envisagé l'option de signer un protocole d'entente avec Service Canada pour les services?

Mme Stewart : À ce sujet, nous avons eu l'occasion d'en parler avec les représentants. Service Canada ne possède pas nécessairement un point de service dans les régions très

of Canada, but they provide for regular visits by some of their agents to those areas to provide service. That could be one way of reaching people in a remote situation.

Before we move off that question, I wish to mention that we have provision, for example, for tele-mental health services. That is one way those clients, although physically separated from a case manager or an operational stress injury clinic, could still access services. Of course, our national call centre network is available throughout Canada for those who want to get more information or be in contact with someone who can talk to them more directly.

Senator Meighen: Taking a leaf out of Senator Rompkey's book, this is a three-pronged question, dealing with the Earnings Loss Benefit minimum of \$40,000.

Sandra Williamson told us that that was intended to cover normal living expenses while a veteran is going through rehabilitation. What about the severely injured veterans who perhaps need retrofitting for the home? You mentioned that there are barrier-free transitional accommodation support services near selected CF rehabilitation sites, but once everything is done and the veterans return home, is there anything to help them retrofit their houses so that if they are wheelchair-bound they can get around?

Why was it decided to end the Earnings Loss Benefit at age 65? Is that because Canada Pension might kick in then? Could you clarify that?

Will the Veterans Independence Program, VIP, provide any services to veterans who are severely disabled and living in their own homes?

Ms. Bastien: Regarding VIP, we have had modern-day veterans who either have a disability award or are in receipt of a pension, and because of their disability or pension condition, they were entitled to the VIP program. Under that, there could be assistance for groundskeeping or housekeeping. We also have a program that deals with the home modifications if they need it. This is another program where we have increased the delegation to the district offices and the case manager to have a greater authority to provide benefit under that program. It is available right now.

Senator Meighen: Thank you. Why do we end it at age 65? Is that when people often retire?

Ms. Stewart: My understanding is that it ends at age 65 and then the Canadian Forces support that comes on stream. Also at age 65, Veterans Affairs can provide a supplemental benefit that is equal to 2 per cent of the gross earnings loss amount that they have earned since going on until age 65. That 2 per cent offered by Veterans Affairs under the New Veterans Charter is to

éloignées du Canada, mais ses agents s'y rendent régulièrement pour desservir la population. Ce pourrait être un moyen de dispenser nos services à ces gens.

Avant de passer à une autre question, j'aimerais mentionner que nous avons une disposition, par exemple, pour les services de télésanté mentale. De cette manière, bien que ces clients ne rencontrent pas physiquement un gestionnaire de cas ou ne fréquentent pas une clinique de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel, ils peuvent tout de même avoir accès aux services. Bien entendu, notre centre d'appels national est accessible partout au Canada pour ceux qui désirent obtenir de plus amples renseignements ou communiquer avec quelqu'un qui pourra leur répondre plus directement.

Le sénateur Meighen : Je vais m'inspirer du sénateur Rompkey en posant une question à trois volets par rapport à l'allocation pour perte de revenus assurant un montant minimal de 40 000 \$.

Sandra Williamson nous a dit que ce montant devait servir à couvrir les dépenses normales de la vie durant la réadaptation de l'ancien combattant. Que se passe-t-il dans le cas d'un membre qui a été grièvement blessé et qui pourrait avoir besoin de rénover sa maison? Vous avez parlé des services de soutien et des foyers de transition exempts d'obstacles à proximité de certains sites de réadaptation des FC, mais lorsque le membre termine son programme et retourne chez lui, y a-t-il des dispositions pour l'aider à rénover sa maison pour qu'il puisse se déplacer s'il est dans un fauteuil roulant?

Pourquoi a-t-on décidé d'arrêter de verser l'allocation pour perte de revenus à 65 ans? Est-ce parce que le RPC pourrait alors prendre la relève? Pourriez-vous apporter des précisions?

Le Programme pour l'autonomie des anciens combattants, le PAAC, offrira-t-il des services aux anciens combattants qui ont une déficience grave et vivent dans leur maison?

Mme Bastien : En ce qui concerne ce programme, nous avons vu des anciens combattants modernes qui recevaient une allocation pour déficience ou leur pension, et ils étaient admissibles au PAAC en raison de leur type de déficience ou de pension. Dans le cadre de ce programme, ils pourraient profiter de services d'entretien extérieur ou ménager. Nous avons un autre programme qui s'occupe des modifications résidentielles si les gens en ont besoin. Il s'agit d'un autre programme pour lequel nous avons accordé plus de pouvoirs aux bureaux régionaux et aux gestionnaires de cas pour qu'ils puissent approuver des avantages. Il est actuellement disponible.

Le sénateur Meighen : Merci. Pourquoi les versements prennent-ils fin à 65 ans? Est-ce parce que les gens prennent souvent leur retraite à cet âge?

Mme Stewart : Selon ce que je comprends, ils arrêtent à 65 ans, puis le soutien financier des Forces canadiennes prend la relève. Aussi, à cet âge, Anciens Combattants peut verser une prestation supplémentaire correspondant à 2 p. 100 de l'allocation brute pour perte de revenus qu'ils ont reçue jusqu'à 65 ans. Anciens Combattants offre cette prestation en vertu de la nouvelle Charte

compensate for the loss of the individual's being able to contribute to another pension program. They are supported beyond age 65, but not by Veterans Affairs.

Senator Meighen: Thank you very much. I am heartened to see that you are putting emphasis on training your managers because I think I speak for everyone here saying that the myriad of programs, worthwhile as they all are, is quite daunting to keep in mind as to what is and is not available. If you are a veteran who is somewhat traumatized by an injury, it must be hard to know what you could reasonably expect to receive and how you should proceed. The managers are critical in helping them wade through that morass of information.

The Chair: We have now expended our time. Thank you, Ms. Stewart and Ms. Bastien for giving us information on the nuts and bolts of things. We look forward to the information we have requested to come in a timely fashion so we can continue our work.

The session with our witnesses is closed. I wish only to inform the members that we have been looking at the questions of the social contract in the New Veterans Charter and whether it is a social contract or an insurance policy.

I will be sending you a study that was done in 1997 within DND on the concept of a social contract between the veteran who gives his or her life and the Canadian people and government. I think it might be informative for future policy work that we will be doing in the study of the New Veterans Charter. You will be getting that free of charge.

Ms. Stewart: We would like to thank you very much as well for this opportunity.

The Chair: That is very kind of you.

(The committee adjourned.)

des anciens combattants pour compenser le fait que le membre n'a pas pu cotiser à un autre régime de pensions. Les membres sont soutenus financièrement au-delà de 65 ans, mais pas par notre ministère.

Le sénateur Meighen : Merci beaucoup. Cela m'encourage de voir que vous mettez l'accent sur la formation de vos gestionnaires. Je crois parler au nom de tous lorsque je dis qu'il est très compliqué de se rappeler ce qu'offrent et n'offrent pas tous ces programmes, aussi importants soient-ils. Dans le cas d'un ancien combattant quelque peu traumatisé par sa blessure, cela doit être difficile de comprendre ce à quoi il peut raisonnablement s'attendre à avoir droit et comment s'y prendre pour l'obtenir. Les gestionnaires jouent un rôle clé pour aider les gens à s'y retrouver dans la pléiade de renseignements.

Le président : Notre séance tire maintenant à sa fin. Merci, mesdames Stewart et Bastien, de nous avoir fourni ces renseignements au sujet des mesures annoncées. Nous attendons les renseignements que nous vous avons demandés et espérons que vous nous les ferez parvenir en temps opportun afin que nous puissions poursuivre nos travaux.

La période avec nos témoins est terminée. Je tiens seulement à informer les membres que nous avons fait le tour de la question du contrat social dont parle la nouvelle Charte des anciens combattants, à savoir s'il s'agit d'un contrat social ou d'une police d'assurance.

Je vous ferai parvenir une étude du MDN menée en 1997 sur le concept d'un contrat social entre l'ancien combattant qui donne sa vie et le peuple canadien et le gouvernement. Selon moi, il s'agit d'une information pertinente pour nos futurs travaux dans le cadre de l'étude de la nouvelle Charte des anciens combattants. Vous l'obtiendrez gratuitement.

Mme Stewart : Nous aimerions, à notre tour, vous remercier énormément de votre invitation.

Le président : C'est très aimable à vous.

(La séance est levée.)



If undelivered, return COVER ONLY to:
Public Works and Government Services Canada –
Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à:*
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

WITNESSES

Wednesday, October 6, 2010

Veterans Affairs Canada:

Sandra Williamson, Director, Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships;

Raymond Lalonde, Director, Strategic Policy, Policy, Programs and Partnerships.

Wednesday, October 20, 2010

Veterans Affairs Canada:

Charlotte Stewart, Director General, Service Delivery Management;

Charlotte Bastien, Regional Director General, Québec and Ontario, Service Delivery and Commemoration.

TÉMOINS

Le mercredi 6 octobre 2010

Anciens Combattants Canada :

Sandra Williamson, directrice, Politiques stratégiques, Secteur de politiques, programmes et partenariats;

Raymond Lalonde, directeur, Politiques stratégiques, Secteur de politiques, programmes et partenariats.

Le mercredi 20 octobre 2010

Anciens Combattants Canada :

Charlotte Stewart, directrice générale, Gestion de la prestation de services;

Charlotte Bastien, directrice générale régionale, Québec et Ontario, Secteur de la prestation des services et de la commémoration.



A1
C31
D28



Third Session
Fortieth Parliament, 2010

Troisième session de la
quarantième législature, 2010

SENATE OF CANADA

SÉNAT DU CANADA

*Standing Senate Committee on
National Security and Defence*

*Comité sénatorial permanent de la
sécurité nationale et de la défense*

Proceedings of the Subcommittee on

Délibérations du Sous-comité des

Veterans Affairs

Anciens combattants

Chair:

The Honourable ROMÉO ANTONIUS DALLAIRE

Président :

L'honorable ROMÉO ANTONIUS DALLAIRE

Wednesday, October 27, 2010
Wednesday, November 3, 2010

Le mercredi 27 octobre 2010
Le mercredi 3 novembre 2010

Issue No. 7

Fascicule n° 7

Fourteenth and fifteenth meetings on:

The services and benefits provided
to past and present members of the Canadian Forces,
the Royal Canadian Mounted Police and their families
(Implementation of the
new veterans charter)

Quatorzième et quinzième réunions concernant :

Les prestations et services fournis aux membres
actuels et passés des Forces canadiennes et de
la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles
(La mise en oeuvre de la nouvelle
Charte des anciens combattants)

WITNESSES:
(See back cover)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Roméo Antonius Dallaire, *Chair*

The Honourable Fabian Manning, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Pépin
Plett

Wallin

(Quorum 3)

Changes in membership of the subcommittee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the subcommittee was amended as follows:

The Honourable Senator Plett replaced the Honourable Senator Neufeld (*October 27, 2010*).

The Honourable Senator Neufeld replaced the Honourable Senator Plett (*October 26, 2010*).

The Honourable Senator Wallin replaced the Honourable Senator Meighen (*October 22, 2010*).

The Honourable Senator Pépin replaced the Honourable Senator Rompkey, P.C. (*October 20, 2010*).

SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Président : L'honorable Roméo Antonius Dallaire

Vice-président : L'honorable Fabian Manning

et

Les honorables sénateurs :

Pépin
Plett

Wallin

(Quorum 3)

Modifications de la composition du sous-comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du sous-comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Plett a remplacé l'honorable sénateur Neufeld (*le 27 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Neufeld a remplacé l'honorable sénateur Plett (*le 26 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Wallin a remplacé l'honorable sénateur Meighen (*le 22 octobre 2010*).

L'honorable sénateur Pépin a remplacé l'honorable sénateur Rompkey, C.P. (*le 20 octobre 2010*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, October 27, 2010
(16)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:04 p.m., in room 257, East Block, the deputy chair, the Honourable Fabian Manning, presiding.

Members of the Subcommittee present: The Honourable Senators Manning, Neufeld, Pépín and Wallin (4).

Other senator present: The Honourable Senator Rompkey, P.C. (1).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Molly Shinhat, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (Implementation of the new veterans charter). (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*)

WITNESSES:

Royal Canadian Legion:

Brad White, Dominion Secretary;

Pierre Allard, Service Bureau Director.

Brad White and Pierre Allard each made a statement and together, answered questions.

At 1:05 p.m., the committee adjourned to the call of the deputy chair.

ATTEST:

OTTAWA, Wednesday, November 3, 2010
(17)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:03 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Roméo Antonius Dallaire, presiding.

Members of the Subcommittee present: The Honourable Senators Dallaire, Manning, Pépín, Plett and Wallin (5).

Other senator present: The Honourable Senator Downe (1).

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 27 octobre 2010
(16)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 4, dans la pièce 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Fabian Manning (*vice-président*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Manning, Neufeld, Pépín et Wallin (4).

Autre sénateur présent : L'honorable sénateur Rompkey, C.P. (1).

Également présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Molly Shinhat, agente de communications, Direction des communications.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010 et délégué le 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude des prestations et services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles (la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants). (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Légion royale canadienne :

Brad White, secrétaire national;

Pierre Allard, directeur, Bureau d'entraide.

Brad White et Pierre Allard font chacun un exposé, puis répondent ensemble aux questions.

À 13 h 5, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la vice-présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 3 novembre 2010
(17)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à 12 h 3, dans la pièce 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Roméo Antonius Dallaire (*président*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Dallaire, Manning, Pépín, Plett et Wallin (5).

Autre sénateur présent : L'honorable sénateur Downe (1).

In attendance: Jean-Rodrigue Paré, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Molly Shinhat, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (Implementation of the new veterans charter). (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*)

WITNESS:

Veterans Affairs Canada:

Colonel (Retired) Patrick Stogran, Veterans Ombudsman.

Colonel (Retired) Patrick Stogran made a statement and, answered questions.

At 1:20 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Le greffier du sous-comité,

Kevin Pittman

Clerk of the Subcommittee

Également présents : Jean-Rodrigue Paré, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Molly Shinhat, agente de communications, Direction des communications.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010 et délégué le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude des prestations et services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles (la mise en oeuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants). (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOIN :

Anciens combattants Canada :

Colonel (à la retraite) Patrick Stogran, ombudsman des vétérans.

Le colonel (à la retraite) Patrick Stogran fait un exposé puis répond aux questions.

À 13 h 20, le comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, October 27, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:04 p.m. to study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families.

Senator Fabian Manning (*Deputy Chair*) in the chair.

[*English*]

The Deputy Chair: Good afternoon. I would like to call to order this meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence.

I would like to welcome our guests here today. From the Royal Canadian Legion, we have Mr. Brad White, Dominion Secretary; and Mr. Pierre Allard, Service Bureau Director.

We have several senators here. I will ask everyone to introduce themselves. I am Fabian Manning, from Newfoundland and Labrador.

Senator Neufeld: Richard Neufeld, from British Columbia.

Senator Wallin: Pamela Wallin, from Saskatchewan, Chair of the Standing Senate Committee on National Security and Defence.

[*Translation*]

Senator Pépin: I am Senator Lucie Pépin from the Shawinigan region.

[*English*]

Senator Rompkey: Bill Rompkey, from Newfoundland and Labrador.

The Deputy Chair: As a note, Senator Rompkey served in the Royal Canadian Navy.

Senator Wallin: We were discussing the issue in your absence.

The Deputy Chair: I welcome you here today. I have the opportunity to chair today in the absence of the regular chair of this committee, Senator Dallaire, who is out and about.

My understanding is that our guests have some opening remarks, after which we will have the opportunity for senators to ask questions and engage in dialogue concerning the New Veterans Charter and anything else we have today.

Brad White, Dominion Secretary, Royal Canadian Legion: Before we begin, I would like to say something on behalf of the Royal Canadian Legion. On Monday, we presented the Governor General with the first poppy, which is symbolic of the opening our National Poppy Campaign. The campaign starts this Friday and runs through to November 11. On behalf of our dominion president, I would like to present you all with a poppy, as well.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 27 octobre 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à 12 h 4 pour effectuer l'étude sur les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles.

Le sénateur Fabian Manning (*vice-président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le vice-président : Bon après-midi. Je déclare ouverte la séance du Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à nos témoins d'aujourd'hui, M. Brad White, secrétaire national, et M. Pierre Allard, directeur, Bureau d'entraide, de la Légion royale canadienne.

Comme plusieurs sénateurs sont présents aujourd'hui, je demanderai à chacun de se présenter. Je m'appelle Fabian Manning, de Terre-Neuve-et-Labrador.

Le sénateur Neufeld : Richard Neufeld, de la Colombie-Britannique.

Le sénateur Wallin : Pamela Wallin, de la Saskatchewan, présidente du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense.

[*Français*]

Le sénateur Pépin : Je suis Lucie Pépin, sénateur de la région de Shawinigan.

[*Traduction*]

Le sénateur Rompkey : Bill Rompkey, de Terre-Neuve-et-Labrador.

Le vice-président : Sachez en passant que le sénateur Rompkey a fait partie de la Marine royale du Canada.

Le sénateur Wallin : Nous en avons parlé en votre absence.

Le vice-président : Je vous souhaite la bienvenue parmi nous aujourd'hui. J'ai l'occasion de présider la séance d'aujourd'hui, en l'absence du président en titre, le sénateur Dallaire, qui est en déplacement.

Je crois comprendre que nos invités ont un mot d'ouverture à prononcer, après quoi les sénateurs auront la possibilité de poser des questions et d'entamer le dialogue au sujet de la nouvelle Charte des anciens combattants et de tout autre aspect dont il sera question aujourd'hui.

Brad White, secrétaire national, Légion royale canadienne : Avant de commencer, j'aimerais faire une déclaration au nom de la Légion royale canadienne. Lundi, nous avons remis au gouverneur général le premier coquelicot, symbole du lancement de notre Campagne nationale du coquelicot, qui commence ce vendredi et se poursuivra jusqu'au 11 novembre. Au nom de notre présidente, j'aimerais vous remettre à tous un coquelicot également.

The Deputy Chair: The poppies should not be worn until Friday, when the campaign starts.

Mr. White: The actual campaign does start on Friday.

The Deputy Chair: Be careful about putting it in your pocket.

Mr. White: It is a great pleasure to appear before you today on behalf of The Royal Canadian Legion and our dominion president, Patricia Varga. Ms. Varga will be joining us soon for the celebrations of Remembrance Day and as we work toward Remembrance Week, as well.

On behalf of the legion, I would like to thank the committee. We offer our support for your continuing advocacy on behalf of all veterans of all ages and their families. We in The Royal Canadian Legion care, and we know you do, as well.

[Translation]

You have a copy of our presentation for today.

[English]

We have given you copies of our presentation, in both French and English and a copy of our primer on the New Veterans Charter, which we will discuss further in the presentation today. We have been asked to talk about what we are doing for resolutions, so I have also provided you with a copy of our resolution book from our convention in Winnipeg this past June.

We are fully aware that your committee has been briefed on numerous occasions on the New Veterans Charter. We also know that you know that the New Veterans Charter is more than just a lump-sum disability award.

Unfortunately, broader aspects of the New Veterans Charter are not necessarily well known within the public, even amongst members of the Canadian Forces and within our veterans communities. We feel this could have been overcome with better and more effective communications. However, it was good to see the information entitled "Our Veterans Matter" that was published this past weekend in the paper from Veterans Affairs Canada, which is helping to bring some of that message and education forward today.

We would like to share with you how the legion plays its part in communicating the information about the New Veterans Charter to our members. As I mentioned, we have provided you with a copy of our primer on that charter. This primer was recently published in the last edition of *Legion Magazine*. It is distributed to all of our 350,000 members, and it also reaches a broader Canadian public community because the magazine is now available on the newsstands across the country. Our market share or readership is close to one million people.

We have also published an updated version of our *Service Officer Handbook*, which you have before you as well. This handbook is for the benefit of our branch service officers who act

Le vice-président : Nous ne devrions pas les porter avant vendredi, quand la campagne débutera.

M. White : Elle commence officiellement vendredi, en effet.

Le vice-président : Faites attention en le glissant dans votre poche.

M. White : C'est un immense plaisir de comparaître aujourd'hui au nom de la présidente de la Légion royale canadienne, Patricia Varga. Mme Varga se joindra bientôt à nous pour la célébration du jour du Souvenir et les activités précédant la Semaine du souvenir.

Au nom de la Légion, j'aimerais remercier le Comité. Nous offrons notre soutien pour que vous continuiez à défendre les intérêts de tous les anciens combattants, peu importe leur âge, et de leur famille. Les membres de la Légion royale canadienne se soucient d'eux et nous savons que leur sort vous tient également à cœur.

[Français]

Vous trouverez devant vous, copie de notre présentation d'aujourd'hui.

[Traduction]

Nous vous avons remis le texte de notre exposé en français et en anglais, ainsi qu'une copie de notre amorce concernant la nouvelle Charte des anciens combattants, dont nous parlerons plus en détails au cours de notre allocution. Comme on nous a demandé de discuter de ce que nous faisons au chapitre des résolutions, je vous ai également distribué un exemplaire de notre livre de résolutions, rédigé lors de la convention que nous avons tenue à Winnipeg en juin dernier.

Nous savons fort bien que vous avez entendu moult témoignages au sujet de la nouvelle Charte des anciens combattants. Nous savons également que cette charte ne se limite pas au versement forfaitaire d'une indemnité d'invalidité.

Malheureusement, les grands aspects de la nouvelle Charte des anciens combattants ne sont pas nécessairement bien connus du grand public, et ce, même parmi les membres des Forces canadiennes et des anciens combattants. Selon nous, on aurait pu éviter telle situation en communiquant mieux et de manière plus efficace. Nous avons toutefois été sensibles à la publication de l'article intitulé « Nos vétérans le méritent » qu'Anciens combattants Canada a fait paraître dans la presse le week-end dernier, qui sert de prémices à nos propos d'aujourd'hui.

Nous aimerions vous informer de la manière dont la Légion fait sa part pour communiquer de l'information sur la nouvelle Charte à ses membres. Comme je l'ai indiqué, nous vous avons remis un exemplaire de notre amorce concernant la Charte, publiée récemment dans la *Revue Légion*. Ce document, envoyé à nos 350 000 membres, rejoint également un segment plus large de la population canadienne, puisqu'il est maintenant distribué dans les kiosques à journaux du pays. Notre part de marché ou lectorat avoisine le million de gens.

Nous avons aussi publié une version mise à jour de notre *Manuel d'officier d'entraide*, que vous avez également devant vous. Ce manuel s'adresse à nos officiers d'entraide de filiale qui

as referral agents, mostly for our command service officers. This handbook contains contact information not only for the legion but also for Veterans Affairs Canada, the Bureau of Pensions Advocates, the Veterans Review and Appeal Board, the Last Post Fund and some Canadian Forces agencies that deal with the injured. It also contains background information on the legislation, services and benefits, application appeal processes and benevolent assistance.

You have been briefed on representational services provided by Veterans Affairs Canada, VAC, and the Canadian Forces, CF, at the newly established Integrated Personnel Support Centres, IPSCs. Our command service officers have established a regular presence at most IPSCs to offer a representation option for applicants at all levels of the disability process, from the first application through to helping with appeals at the Veterans Review and Appeal Board.

Last year, our service bureau network across the country submitted more than 2,000 first applications; 60 per cent of those were to what we would call the modern veteran. Over the past two years, we have noticed this trend of helping and assisting newer veterans is increasing markedly.

As we stated previously, the New Veterans Charter, VAC, is indeed a package of services and benefits that promotes early intervention and focuses on ability not disability. Gaps and deficiencies have been identified in the New Veterans Charter by the New Veterans Charter Advisory Group, NVCAG, in their report, through the parliamentary standing committee report and in other fora, including legion resolutions, which you have before you as well.

The recommendations coming from these various committees have produced a blueprint for government action. We are pleased with the recent announcements of proposed legislation to fix some of those gaps. We are hopeful that more action is still forthcoming.

Additional veterans issues include eligibility criteria for long-term care and health care benefits; funeral and burial benefits, which we just recently spoke on in an op-ed editorial to the newspapers; accessibility to family health care; the currently structured VAC disability award; the negative impact on the military career of female members, as they often fulfill the role of the family caregiver; issues for females of improper or ill-fitting equipment; and, of course, concerns with harassment.

Notwithstanding recent initiatives, the issue of communication and outreach remains problematic, which is why, in addition to our current efforts, we will be drafting a proposal to set up an outreach program. We have already discussed this initially with Veterans Affairs Canada. This outreach program would be modelled on our successful Long Term Care Surveyor Program, which we conduct right now.

agissent à titre d'agents d'orientation, principalement ceux qui occupent un poste de direction. Il contient non seulement les coordonnées de la Légion, mais également celles d'Anciens combattants Canada, du Bureau de services juridiques des pensions, du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), du Fonds du Souvenir et de certains organismes des Forces canadiennes qui s'occupent des blessés. Le document renferme également de l'information sur les lois, les services et les indemnités, les processus d'appel et l'aide bénévole.

Vous avez déjà été informés des services de représentation offerts par Anciens combattants Canada, ou ACC, les Forces canadiennes, ou FC, et les centres intégrés de soutien au personnel instaurés récemment. Nos agents d'entraide sont régulièrement présents dans presque tous ces centres afin de proposer des possibilités de représentation aux demandeurs, à toutes les étapes du processus relatif à l'invalidité, de la demande initiale au soutien pour les appels interjetés devant le Tribunal des anciens combattants.

L'an dernier, notre réseau de bureaux de services, établi à la grandeur du pays, a présenté plus de 2 000 demandes initiales, dont 60 p. 100 venaient de ce que l'on pourrait appeler des anciens combattants modernes. Ces deux dernières années, nous avons remarqué une hausse marquée de l'aide prodiguée aux anciens combattants récents.

Comme nous l'avons indiqué plus tôt, la nouvelle Charte des anciens combattants comprend toute une gamme de services et d'indemnités favorisant l'intervention précoce et mettant l'accent sur la capacité plutôt que sur l'invalidité. La Charte souffre toutefois de lacunes et de manques, mis en lumière dans le rapport du Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants, le rapport du comité parlementaire permanent et d'autres voies, dont les résolutions de la Légion, que vous avez également en main.

Les recommandations formulées par les divers comités forment une stratégie de base pour l'intervention du gouvernement. Nous nous réjouissons que ce dernier ait annoncé dernièrement son intention d'adopter une loi pour corriger certaines des lacunes. Nous espérons que d'autres démarches en ce sens seront entreprises.

Les anciens combattants éprouvent également des problèmes au chapitre des critères d'admissibilité aux soins à long terme et aux indemnités de soins de santé; des prestations pour funérailles et inhumation, dont nous avons récemment parlé dans une lettre éditoriale parue dans la presse; de l'accessibilité aux soins de santé familiaux; de la structure actuelle des indemnités d'invalidité d'ACC; des répercussions néfastes sur la carrière militaire des femmes membres des FC, qui doivent souvent s'occuper de leur famille; le problème du matériel mal adapté aux femmes; et, bien entendu, de la question du harcèlement.

Malgré les initiatives récentes, la question des communications et de la sensibilisation demeure problématique. Voilà pourquoi, en plus de nos efforts actuels, nous élaborerons une proposition afin de lancer un programme de diffusion externe. Nous en avons déjà touché un mot à Anciens combattants Canada. Ce programme s'inspirerait de notre Programme de moniteur de soins de longue durée, une initiative qui connaît actuellement un grand succès.

The objectives would be not only to educate but to reach out to injured members of the Canadian Forces and to the reservists when they return to their homes. The IPSC is doing very good work on smoothing out the transition challenges. However, the reality is that some individuals do not seem to do well through the transition stage and the re-establishment challenges they sometimes reach two or three years down the road. This is where an outreach program is needed. The legion, through our network, through our community and through our branches across the country, is very well positioned to assist in this outreach program to reach our veterans and reservists.

In summary, the Royal Canadian Legion believes that more communication and outreach is required to fully communicate the breadth of services and programs provided under the New Veterans Charter. While we are doing our part now, we are exploring with Veterans Affairs Canada and other agencies establishing further options to improve that outreach in the future. I would now like to turn it over to my colleague, Pierre Allard, who will talk about legion priorities.

[Translation]

Pierre Allard, Service Bureau Director, Royal Canadian Legion: The Legion advocacy process is based on resolutions adopted by our members at our biennial Dominion Convention. The blue book, which has been distributed to you, summarizes these resolutions.

At our last convention in Winnipeg, our members adopted a number of resolutions which have been prioritized by our Veterans, Service and Seniors Committee. The Legion's high-priority resolutions focus on specific themes, keeping in mind the Legion's vision that "we care for all veterans of all ages and their families."

These themes are the following: modern veterans, the New Veterans Charter; traditional veterans; mental health issues, including homeless veterans; reaching out to the Royal Canadian Mounted Police; and our seniors.

Within this thematic approach, and keeping in mind that for the Legion, the term "veteran" includes still serving members, the following resolutions are considered high priority by the legion. Some of these may actually fit under more than one theme: agent orange application; offset of the Veterans Affairs Canada Disability Pension by Service Income Security Insurance Plan Long Term Disability; ensuring that disabled veterans receive a fair equitable income consistent with a normal military career; death benefit under the New Veterans Charter; Veterans Independence Program for the Royal Canadian Mounted Police; ensuring quality long-term care for veterans; support for survivors and families of wounded or deceased; beds and care facilities; Sainte-Anne-de-Bellevue Hospital; determination of Canadian Forces Superannuation Act Survivor Pensions; Veterans Affairs Canada funeral and burial benefits; improved mental health care for Canadian Forces

Ce programme ne se limiterait pas à informer, mais à entrer en contact les membres blessés des Forces canadiennes et les réservistes quand ils retournent à la vie civile. Les centres intégrés de soutien du personnel font des merveilles pour atténuer les problèmes de transition; il n'en demeure pas moins que certaines personnes éprouvent de la difficulté à traverser les étapes de la transition et du retour à la vie civile qu'elles rencontrent parfois après deux ou trois ans. Voilà où le programme de diffusion entrerait en jeu. La Légion, par l'entremise de son réseau, de la communauté et de ses bureaux disséminés dans toutes les régions du pays, est fort bien placée pour tendre une main aidante aux anciens combattants et aux réservistes dans le cadre de ce programme.

En bref, la Légion royale canadienne croit qu'il faut accroître la communication et la sensibilisation pour mieux faire connaître toute la gamme des services et des programmes offerts en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants. Même si nous faisons notre part actuellement, nous examinons la question avec Anciens combattants Canada et d'autres organismes pour trouver d'autres solutions afin d'améliorer le contact dans l'avenir. J'aimerais maintenant laisser la parole à mon collègue, Pierre Allard, qui traitera des priorités de la Légion.

[Français]

Pierre Allard, directeur, Bureau d'entraide, Légion royale canadienne : Le processus de plaidoyer de la légion est basé sur les résolutions adoptées par nos membres lors du Congrès national biennal. Vous avez devant vous le livre bleu, qui donne un sommaire de ces résolutions.

Lors de notre dernier congrès national, à Winnipeg, nos membres ont adopté plusieurs résolutions, lesquelles ont été priorisées par notre comité des Anciens combattants, Service et Aînés. Les résolutions de haute priorité de la légion se concentrent sur certains thèmes spécifiques, notant bien la vision de la légion que « nous nous soucions de tous les vétérans de tous âges et de leurs familles ».

Ces thèmes sont : vétérans modernes, nouvelle Charte des anciens combattants; anciens combattants traditionnels; questions de santé mentale, y compris Anciens combattants sans-abri; Programme d'extension à l'intention de la Gendarmerie royale canadienne, et nos aînés.

Dans le contexte de cette approche thématique et notant bien que selon la légion, le terme « vétéran » comprend les membres encore en service actif, les résolutions suivantes sont considérées haute priorité par la légion. Quelques-unes peuvent se cadrer dans plus d'un thème : premièrement, demande, agent orange; *offset* de la pension d'invalidité d'Anciens combattants Canada par l'invalidité de longue durée du régime d'assurance-revenu militaire; garantir que les anciens combattants handicapés reçoivent un revenu équitable conforme à une carrière militaire normale; prestation de décès en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants; le programme pour l'autonomie des anciens combattants pour la Gendarmerie royale canadienne; garantir une qualité de soins de longue durée pour les anciens combattants, y compris les anciens combattants modernes; soutien pour survivants et familles de blessés ou décédés; les lits

members, veterans and families; Homeless Veterans Program; and Canada Seniors Independence Program modeled on the Veterans Independence Program.

We are also working with the Canadian Forces and outside agencies that provide support to Canadian Forces members and their families, including financial support and outreach through the Canadian Forces Morale and Welfare Program while contributing to discussions to identify gaps in this program. This will guide our future advocacy and intervention. The views expressed above are also shared by the Canadian Naval Air Group, the North Atlantic Treaty Organization Veterans' Association, the National Aboriginal Veterans Association, the Air Force Association of Canada, and the Royal Canadian Naval Association.

[English]

The Deputy Chair: Thank you very much for your presentations. I will ask Senator Wallin to begin our questions.

Senator Wallin: I am glad to hear that there is acceptance and that you have embraced some of the changes that have been announced to the New Veterans Charter. We are all awaiting, as promised, some changes to the lump-sum payment approach to this, and I think the minister has made it clear that that is coming.

Have you been consulted on that? Are you involved in the process? Is there anything you can say to us that will help frame whatever it is that they will announce?

Mr. White: It was a typical consultation. The announcements made recently are welcomed by the Royal Canadian Legion. We see them as having a positive effect to start moving forward with the New Veterans Charter. We felt for a long time that the New Veterans Charter was languishing a little and not being paid attention to. These changes that are now coming forward are good, and we hope they go through legislation very quickly so that we can actually have that assistance reach the people who need it.

On consultation, we do a lot of consultation with Veterans Affairs Canada and with the other veterans groups. Mr. Allard is a regular member of the New Veterans Charter Advisory Group; and through our representation — principally on that group — we continue to push forward on what you see in our resolutions about changes that are required in the New Veterans Charter.

We, too, hope that lump-sum payment issues, the disability award, will be addressed quickly and effectively to everyone's satisfaction when it comes forward. We hope that comes soon

dans les établissements de soins; l'hôpital de Sainte-Anne-de-Bellevue; la détermination des pensions de survivant en vertu de la Loi sur les pensions de retraite des Forces canadiennes; les prestations de funérailles et d'inhumation d'Anciens combattants Canada; l'amélioration des soins de santé mentale pour les membres des Forces armées canadiennes, anciens combattants et familles; les programmes pour anciens combattants sans-abri; et le programme pour l'autonomie des aînés du Canada modelé sur le programme pour l'autonomie des anciens combattants.

Nous travaillons aussi avec les Forces armées canadiennes et agences extérieures qui offrent du soutien aux membres des Forces armées canadiennes et leurs familles, y compris le soutien financier et l'extension par l'entremise du Programme de moral et bien-être des Forces armées canadiennes, tout en contribuant à des discussions visant à identifier des lacunes dans ce programme. Ceci guidera notre plaidoyer futur et notre intervention. Les opinions exprimées ci-dessus sont aussi partagées par le Groupe aéronaval canadien, l'Association des vétérans de l'Organisation du traité de l'Atlantique nord, l'Association des anciens combattants autochtones, l'Association de la force aérienne du Canada et l'Association royale navale canadienne.

[Traduction]

Le vice-président : Je vous remercie de votre exposé. Je demanderai au sénateur Wallin de commencer notre tour de questions.

Le sénateur Wallin : Je suis heureuse d'apprendre que vous acceptiez et appuyiez certains des changements annoncés concernant la nouvelle Charte des anciens combattants. Nous attendons tous, comme promis, l'apport de modifications au versement forfaitaire, et je crois que le ministre a clairement fait savoir que ce sera pour bientôt.

Vous a-t-on consulté à ce sujet? Participez-vous au processus? Pouvez-vous nous dire quelque chose qui pourrait paver la voie à ce qui s'en vient?

M. White : Il s'agissait d'une consultation habituelle. La Légion royale canadienne a accueilli favorablement les annonces faites récemment, considérant qu'elles auront un effet positif en faisant avancer la mise en œuvre de la nouvelle Charte. Pendant longtemps, nous avons eu l'impression que la nouvelle Charte des anciens combattants semblait dans l'oubli. Les changements qui s'annoncent sont une bonne chose, et nous espérons qu'ils seront adoptés sans tarder pour que l'on puisse enfin apporter de l'aide à ceux qui en ont besoin.

Pour notre part, nous consultons énormément Anciens combattants Canada et d'autres groupes d'anciens combattants. M. Allard est membre en titre du Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants. En outre, grâce aux efforts de représentation que nous déployons, particulièrement auprès de ce groupe, nous continuons de préconiser des changements à apporter à la nouvelle Charte, lesquels figurent dans nos recommandations.

Nous espérons, nous aussi, que la question du versement forfaitaire et des indemnités d'invalidité sera corrigée rapidement et efficacement à la satisfaction générale. Espérons que ce sera

because we see a progression now of changes coming forward, and this is one of the logical next changes that is needed within the legislation.

Senator Wallin: We hope it comes forward quickly and receives speedy passage in both houses of Parliament. Do you have a view of the issue of the lump-sum payment?

Some options are to replace it or to make it an option. There are many alternative approaches out there. What do you favour?

Mr. White: We think that the issue of the disability award is very misunderstood not only by veterans, members of the Canadian Forces, but also by the general public. There is a lot of information out there, and we want people to understand that the lump-sum payment is for pain and suffering of an incident. We believe that the current amount of \$276,000 plus change is insufficient and inconsistent with what is happening in some of those types of workers' compensation issues that are happening in Canadian courts today.

We understand veterans need control over their own finances, and they should have control over their finances to determine how they would like to receive that payment.

The disability award is not a substitution for the pension under the old Pension Act. We understand that, but it would be nice to be able to give the individual receiving that disability award the option of how the award is received and over how many years it is received. However, I do not think we should confuse the disability award with the pension payment.

Senator Wallin: I do think that is misunderstood. Other money flows in a parallel system there.

Mr. Allard: Structured options are also probably an important mix that could be offered to recipients. Sometimes some people cannot deal with receiving a very large lump sum, and other options should be on the table, either combinations of payments on a yearly basis and a smaller lump sum or simply extended payments. Again, at the end of the day, individuals have the right to make the choices that they want.

Senator Wallin: Thank you. I appreciate that.

[Translation]

Senator Pépin: You talked about a different impact when it comes to female military members. Could you explain what the difference is?

[English]

Mr. White: The inclusion of women in the Canadian Forces, and particularly in combat roles, in the history of the Canadian Forces is a relatively new phenomenon. Naturally, when you introduce something new, you have to break many barriers to push on forward and, in many cases, gain acceptance in how issues are being perceived.

pour bientôt, car nous observons une progression dans les modifications proposées, et cette mesure figure parmi les changements qui devraient ensuite être logiquement être apportés à la loi.

Le sénateur Wallin : Nous espérons que ces modifications seront bientôt présentées et qu'elles seront rapidement adoptées par les deux Chambres du Parlement. Avez-vous une opinion sur la question du versement forfaitaire?

Il est notamment question de le remplacer ou de le rendre facultatif. On envisage toute une panoplie de solutions de rechange. Que préférez-vous?

M. White : Selon nous, la question des indemnités d'invalidité est très mal comprise non seulement des anciens combattants et des membres des Forces canadiennes, mais également du grand public. L'information abonde à ce sujet, et nous voulons que les gens comprennent que le montant forfaitaire est versé pour la souffrance et la douleur subies à la suite d'un incident. Nous considérons que le montant actuel de 276 000 \$ et des poussières est insuffisant et ne correspond en rien aux indemnités que les tribunaux canadiens accordent actuellement aux travailleurs.

Les anciens combattants doivent avoir leurs finances bien en main pour déterminer la manière dont ils souhaitent recevoir ce paiement.

L'indemnité d'invalidité ne remplace pas la pension instituée aux termes de la vieille *Loi sur les pensions*. Nous le comprenons, mais nous aimerions pouvoir donner aux bénéficiaires des indemnités la possibilité de choisir le mode et la durée des versements reçus. Il importe toutefois de ne pas confondre indemnité d'invalidité et pension.

Le sénateur Wallin : C'est un aspect qui est mal compris, je crois. D'autres sommes sont versées en parallèle.

M. Allard : Il importerait également de proposer un éventail d'options structurées aux bénéficiaires. Il arrive que certaines personnes ne sachent comment gérer une grosse somme forfaitaire, et il faudrait pouvoir leur proposer d'autres solutions, que ce soit une combinaison de paiements annuels et d'un petit montant forfaitaire ou simplement des paiements étalés. Ici encore, au bout du compte, les bénéficiaires ont le droit de choisir le mode de paiement qui leur convient.

Le sénateur Wallin : Je vous remercie de ce commentaire.

[Français]

Le sénateur Pépin : Vous avez parlé d'un impact différent concernant les femmes militaires. Pouvez-vous m'expliquer quelle est la différence?

[Traduction]

M. White : L'inclusion des femmes dans les Forces canadiennes, particulièrement dans des rôles de combat, est un phénomène relativement récent dans l'histoire des Forces canadiennes. Naturellement, quand on arrive avec quelque chose de nouveau, il faut abattre bien des obstacles pour, dans bien des cas, faire accepter la manière dont les choses sont perçues.

The Canadian Forces is making great strides. I left 12 years ago, and in my unit at that time, we had no women in an armoured unit in Germany; nowadays, women are in combat roles as much as men. The system needs to adapt and change and will adapt and change over time as people become more accepting, familiar and understanding of some of the different natures of needs for men and needs for women because they are different.

[Translation]

Senator Pépin: I have heard that funds will be allocated to those who were critically injured and to those living with permanent impairments. Could you explain what the difference between the two is?

Mr. Allard: I assume you are talking about the additional \$1,000 that will be allotted.

[English]

Veterans Affairs Canada is making a difference between the requirements for a Permanent Impairment Allowance, which may or may not meet the same criteria of someone who is critically injured. The reason they are making this difference is because to be eligible for a Permanent Impairment Allowance under the current regulation you have to have 100 per cent assessment. It could be that someone could be critically injured and may not have attained that 100 per cent assessment right now but could later on if they are reassessed.

In that context, that is where the differentiation is made. Permanent Impairment Allowance requires 100 per cent assessment. The critically injured allotment of \$1,000 for life, taxable, does not require that 100 per cent assessment. That is where I think that VAC is showing some flexibility.

There is no flexibility currently in the context that there are dual clients, some of whom are already receiving an Exceptional Incapacity Allowance that may be only based on an assessment of 50 per cent — sorry, I am saying that wrong. People could be currently assessed under the Pension Act at 50 per cent and could be assessed under the New Veterans Charter at 50 per cent, and they are not eligible for either the Permanent Impairment Allowance or the Exceptional Incapacity Allowance. That is something VAC is trying to correct. An unintended consequence of the New Veterans Charter is that there are now people who are assessed at 100 per cent but under two different pieces of legislation.

[Translation]

Senator Pépin: Do you think that the \$1,000 amount will be sufficient?

Mr. Allard: I think that, ideally, the \$1,000 amount should have been non-taxable. Regardless, it is still a step in the right direction.

Senator Pépin: Did I understand correctly that people are no longer eligible to receive this amount after they turn 65?

Les Forces canadiennes progressent à pas de géant. Quand j'ai quitté l'armée il y a 12 ans, aucune femme n'était affectée aux cuirassés de mon unité, en Allemagne. Aujourd'hui, les femmes participent au combat autant que les hommes. Le système doit donc évoluer en conséquence, et il le fera à mesure que les gens acceptent, connaissent et comprennent mieux la nature différente des besoins des hommes et des femmes, qui ne sont pas les mêmes.

[Français]

Le sénateur Pépin : On dit que des montants seraient octroyés pour des blessures graves, ainsi que pour ceux qui souffrent d'une déficience permanente. Pouvez-vous m'expliquer quelle est la différence entre les deux?

M. Allard : Vous parlez, je crois, du montant de 1 000 \$ additionnel qui sera octroyé.

[Traduction]

Anciens combattants Canada fait une différence pour les critères relatifs à l'allocation pour déficience permanente, qui peuvent ou non être les mêmes que ceux qui s'appliquent en cas de blessure grave. S'il fait cette distinction, c'est qu'en vertu de la loi actuelle, il faut être considéré comme ayant une évaluation totalisant 100 p. 100 pour être admissible à une allocation pour déficience permanente. Il se peut donc qu'une personne gravement blessée n'ait pas une évaluation totalisant 100 p. 100 pour l'instant, mais l'obtienne ultérieurement après une réévaluation de son dossier.

C'est dans ce contexte que le ministère fait une différence. Pour recevoir l'allocation pour déficience permanente, il faut une évaluation totalisant 100 p. 100. Ce n'est pas le cas du montant de 1 000 \$ imposable accordé à vie aux personnes gravement blessées. Je crois qu'Anciens combattants Canada fait ici preuve de souplesse.

En ce qui concerne les clients relevant de deux régimes, il n'y a aucune souplesse. Certains d'entre eux reçoivent déjà une allocation d'incapacité exceptionnelle accordée en fonction d'une évaluation totalisant seulement 50 p. 100 — désolé, je m'exprime mal. Certaines personnes pourraient être évaluées pour un total de 50 p. 100 en vertu de la Loi sur les pensions et un total de 50 p. 100 aux termes de la nouvelle Charte des anciens combattants, et ne seraient admissibles ni à l'allocation pour déficience permanente ni à l'allocation d'incapacité exceptionnelle. C'est une lacune qu'Anciens combattants Canada s'efforce de corriger. La nouvelle Charte a ainsi comme conséquence inattendue que certaines personnes sont évaluées pour un total de 100 p. 100, mais en vertu de deux lois différentes.

[Français]

Le sénateur Pépin : Croyez-vous que le montant de 1 000 \$ sera dorénavant suffisant?

M. Allard : Peut-être que le montant de 1 000 \$ aurait pu être un montant non imposable. Mais, d'un autre côté, c'est un pas dans la bonne direction.

Le sénateur Pépin : Ai-je bien compris que ce montant ne sera plus applicable à l'âge de 65 ans?

[English]

Mr. Allard: The Earnings Loss Benefit stops at age 65, not the critically injured \$1,000 provided for life. In addition, after age 65, the Supplementary Retirement Benefit is also available.

We are also indicating in our advocacy goals that the post-age-65 deficiencies should be corrected. We do not think that the Supplementary Retirement Benefit is sufficient; there should be something more generous that would help people post-age 65. Providing \$1,000 to the critically injured for life is a good first step.

[Translation]

Senator Pépin: The reality is that people usually need more help after the age of 65.

[English]

Mr. Allard: This deficiency was identified right from the beginning when the New Veterans Charter was introduced.

The Deputy Chair: On your comments on consultations on the New Veterans Charter, are you satisfied with the consultations with the legion and your input on the issues in relation to the New Veterans Charter and having those addressed? You mentioned in your remarks about some of the recent announcements. From the point of view of the Royal Canadian Legion, reaching out to you for advice and suggestions, how have you found that process?

Mr. White: The process has been very good. From the very beginning, we were involved in the Veterans Affairs Canada-Canadian Forces Advisory Council and the New Veterans Charter Advisory Group when this package was being brought together, and I think it was helpful. It was not just the legion. Other veterans' organizations and specialists were at the table as well. In the formative stages of the New Veterans Charter, I think it was good all the way through.

Our issue is we have identified those areas that needed to be addressed in the New Veterans Charter. Those areas are now being reflected in the advisory group's recommendations as well as the recommendations of the House of Commons Standing Committee on Veterans Affairs, ACVA. We have not seen much movement on those. It appears that while we were bringing points forward on changes that were needed, they were just being ignored. Now of course, we see some movement coming into the New Veterans Charter to address some of the deficiencies in the charter, and we are glad this has finally happened.

We agreed on the charter initially when it came in because it was a living document. We believed after it was passed in legislation, that it was not living; it was set in concrete. We believe that a bit of life has been put back into the charter now, so we are happy that things are starting to move.

[Traduction]

M. Allard : Le versement de l'allocation pour perte de revenus cesse à l'âge de 65 ans, mais pas celui de la somme de 1 000 \$ accordée à vie aux personnes gravement blessées. De plus, après 65 ans, les anciens combattants peuvent se prévaloir de la prestation de retraite supplémentaire.

Dans nos objectifs de plaidoyer, nous indiquons également que les lacunes qui se font jour après 65 ans devraient être corrigées. Selon nous, la prestation de retraite supplémentaire est insuffisante; les personnes de 65 ans et plus devraient recevoir des sommes plus généreuses. Le versement d'un montant de 1 000 \$ à vie aux personnes gravement blessées constitue une première mesure favorable en ce sens.

[Français]

Le sénateur Pépin : C'est bien souvent lorsque les gens atteignent l'âge de 65 ans qu'ils ont davantage besoin d'aide.

[Traduction]

M. Allard : Cette lacune a été détectée dès le dépôt de la nouvelle Charte.

Le vice-président : Au sujet de vos commentaires sur les consultations concernant la nouvelle Charte des anciens combattants, êtes-vous satisfait des consultations qui ont eu lieu avec la Légion et de la manière dont on s'est occupé des problèmes soulevés? Au cours de votre exposé, vous avez mentionné certaines des dernières annonces. Qu'ont pensé les gens de la Légion royale canadienne du processus mis en place pour leur demander des conseils et des suggestions?

M. White : Le processus s'est très bien déroulé. Dès le départ, soit lorsque le document était en cours d'élaboration, nous siégeons au Conseil consultatif sur les Forces canadiennes d'Anciens combattants Canada et au Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants, et je crois que c'était utile. Il n'y avait pas que la Légion; on y retrouvait également d'autres associations d'anciens combattants et des spécialistes. Au cours des étapes de la conception de la nouvelle Charte des anciens combattants, selon moi, tout s'est bien déroulé.

Toutefois, nous avons également déterminé les éléments dans la nouvelle Charte qui devaient être corrigés. Ces éléments se retrouvent maintenant dans les recommandations du Conseil consultatif et du Comité permanent des anciens combattants, ACVA. Nous n'avons pas remarqué grand développement de ce côté. Il semble qu'on n'en ait pas tenu compte à ce moment. Actuellement, quelques modifications sont apportées à la nouvelle Charte pour corriger certaines lacunes et nous sommes heureux que cela se produise enfin.

Nous avons approuvé la charte à ses débuts, parce qu'il s'agissait d'un document évolutif. Après son entrée en vigueur, nous avions l'impression que la charte ne l'était plus, qu'elle était figée. Selon nous, un peu de vie vient d'être injecté dans la charte. Nous sommes contents de voir certains progrès.

The Deputy Chair: Resolution No. 9, from your convention, concerns, I believe, the family-centred culture of VAC. We have had discussions here about the fact that services are available to assist the veteran and that the family is involved in the process. In some cases, benefits are extended to family members who need them.

Could you elaborate on what you would like to see in that area? You have put forward an important resolution, and we, as a committee, need to have a response.

Mr. White: I grew up in a military family. I was part of the D, F and Es — dependents, furniture and effects. We moved every two or three years. The military has its own culture. It is a difficult process for the military family to be accepted in the places where they reside for only two or three years. Many of the relationships you would expect to develop while living in a city for a long time are not developed when you live in a place for only two years.

The concept of moving forward into developing programs for military families and recognizing that military families are more than just D, F and Es is very welcome. When members are deployed, the families back home look after the home fires. In the old days, when the regiments deployed, we always left a rear party back to look after the families, which was a very effective way to do it.

Today, there is a lot of independence in families with a whole new generation of people who see things a little differently. We need to be able to offer programs and services to the families, in particular to the kids who are going through traumatic events these days. Sometimes they do not receive the kinds of service and assistance that they need. To offer those types of programs, or even consider them, and to ensure that they are in place for the families is really essential because they are part of the whole soldier. The term “soldier” applies to more than just the individual; it includes his or her whole family. If you have a happy individual and a happy family, you probably have someone who can carry on with his or her focus and mission. It is important that families are considered and that services for families are provided.

The Deputy Chair: I found another of your resolutions interesting — on palliative care and improvements. Are you aware of any concern with palliative care for veterans? This is important.

Mr. Allard: Palliative care across the country is an ad hoc response; it is not standardized. It is offered in some facilities but not in all facilities. In the context of our traditional veterans who reside in long-term care facilities, palliative care might not be available at end of life, depending on their province of residence. It is in that context that we are approaching this issue. From our perspective, even though VAC basically has turned over their major facilities to provincial authorities, they still have a responsibility to maintain a standard of care across the country that is the same. It is in that context that we drafted that resolution.

Le vice-président : Je crois que la résolution n° 9 issue de votre congrès concerne la culture axée sur la famille d'ACC. Nous avons discuté au comité du fait que les services sont accessibles aux anciens combattants et que la famille participe au processus. Dans certains cas, les avantages sont étendus aux membres de la famille qui en ont besoin.

Pourriez-vous nous préciser ce que vous aimeriez voir dans ce domaine? Vous avez présenté une importante résolution, et nous devons avoir une réponse.

M. White : J'ai grandi dans une famille de militaires. Je faisais partie des personnes à charge, des meubles et des effets personnels, les PM & E. Nous déménagions tous les deux ou trois ans. Le monde militaire a une culture qui lui est propre. Les familles des militaires ont de la difficulté à s'intégrer dans les endroits où elles ne vivent que deux ou trois ans. On s'attend à développer des liens lorsqu'on habite une ville durant une longue période, mais ce n'est pas le cas lorsqu'on y reste que deux ans.

L'idée d'élaborer des programmes pour les familles des militaires et de prendre conscience que les familles sont plus que des PM & E est très bien accueillie. Lorsque les membres sont déployés, les familles s'occupent des foyers. À l'époque, lorsque les régiments étaient déployés, nous laissions toujours une arrière-garde ici qui s'occupait des familles; c'était une façon très efficace de procéder.

De nos jours, les familles sont beaucoup plus indépendantes en raison d'une nouvelle génération qui voit les choses légèrement différemment. Nous devons être en mesure d'offrir des programmes et des services aux familles, particulièrement aux enfants qui doivent affronter des événements traumatisants. Parfois, ils ne reçoivent pas les types de services et d'aide dont ils ont besoin. Il est vraiment important d'offrir ces genres de programmes, ou même de les considérer, et de s'assurer que les familles peuvent les utiliser, parce que le soldat et sa famille ne font qu'un. Un « soldat », c'est bien plus que seulement le militaire; c'est toute sa famille. Si nos soldats et leur famille sont heureux, nous aurons probablement des soldats qui pourront se concentrer sur leur mission. Il est important qu'on tienne compte des familles et que les services pour les familles soient disponibles.

Le vice-président : J'ai également trouvé intéressante une autre de vos résolutions — sur les soins palliatifs et les améliorations. Êtes-vous au courant de problèmes liés aux soins palliatifs pour les anciens combattants? C'est important.

M. Allard : Partout au pays, les soins palliatifs sont en fonction des besoins; ce n'est pas normalisé. Certains établissements en offrent, mais ce n'est pas le cas partout. Dans le cas de nos anciens combattants traditionnels qui vivent dans des établissements de soins de longue durée, les soins palliatifs ne sont pas toujours disponibles en fin de vie; cela dépend de la province. C'est de cette manière que nous abordons la question. Selon notre point de vue, même si ACC a essentiellement transféré ses établissements d'importance aux autorités provinciales, ACC a tout de même la responsabilité de maintenir la même qualité de soins partout au pays. C'est dans cette optique que nous avons rédigé cette résolution.

It is a common issue related to what Mr. White was saying about care to families. Unfortunately, health care and mental health care are under some provincial mandate across the country, while providing health care to Canadian Forces members is the responsibility of the Canadian Forces; but it does not embrace the families or the children. We now have Canadian Forces members, less so, but possibly veterans who are approaching mental health care authorities under VAC autonomy through their operational stress injury clinics. As long as they self-identify as requiring mental health care, there is no problem; possibly they can bring in the family or the children under that umbrella. However, if they do not self-identify as requiring that care, then the family is left on the side. That is another challenge.

The Deputy Chair: That is an interesting point.

Senator Wallin: I have two different questions, but I want to follow up on the issue raised today by the deputy chair on the role and involvement of the families. We know that huge privacy concerns are emerging at this time about access to information on veterans.

As well, we have heard from wives and husbands that we, in protecting the privacy of the soldier, exclude the family. They want to be brought to the table if their spouses are not asking for psychological care when they think he or she needs it. Do you have any advice on wrestling with that issue, which we have heard about on the bases that we have visited?

Mr. Allard: My only advice is that the case managers have to show more flexibility in approaching how they treat mental health issues as they relate to the veteran or to the Canadian Forces member. They have to assume at the outset that when there is a mental health issue, it affects the family and the children. That must be a basic assumption taken into account by any intervention, whether or not it is asked.

Senator Wallin: That is the issue; and we also have the Charter of Rights staring us in the face about whether you can do it.

May I veer off into another area for just a moment? This comes from the daughter of a legionnaire — I have joined a branch of the Royal Canadian Legion at home, so I guess I should declare that conflict. My father is the first to admit that only four or five of them are sitting at the legion meetings, although a few younger ones have come in to join under the family rule or the original vets. My father has a weird sense of humour: He always says that it is hard for what is left of the branch to even do a funeral properly.

What is your vision for the future of the legion? We all agree that new veterans, in particular Afghanistan veterans, have found their legion, in a sense, online, where they communicate with each other. They are not signing up at the legions. Is that something that you will not make a huge priority and rather you will try to fix areas such as veterans charters; or is recruiting or bringing people into the fold a big issue for you?

Il s'agit d'un problème commun en lien avec ce dont M. White parlait au sujet des soins aux familles. Malheureusement, les soins de santé et les soins de santé mentale sont des compétences provinciales, et la prestation de soins de santé aux membres des Forces canadiennes incombe aux Forces canadiennes. Toutefois, cela n'inclut pas les familles et les enfants. Actuellement, nous avons des membres des Forces canadiennes, mais moins, et possiblement aussi des anciens combattants qui entreprennent des démarches auprès des intervenants en santé mentale dans les cliniques de traitement des traumatismes liés au stress opérationnel d'ACC. Quand ils demandent eux-mêmes ces soins, il n'y a pas de problème; ils peuvent inclure leur famille et leurs enfants. En revanche, s'ils ne les demandent pas, la famille ne peut en obtenir. Voilà un autre point à corriger.

Le vice-président : Il s'agit d'un point intéressant.

Le sénateur Wallin : J'ai deux questions, mais j'aimerais poursuivre sur le point soulevé par le vice-président concernant le rôle et la participation des familles. Nous savons qu'actuellement des gens s'inquiètent énormément de la protection des renseignements personnels contenus dans les dossiers des anciens combattants.

Ensuite, des époux nous ont dit que nous excluons la famille en protégeant les renseignements personnels des militaires. Les personnes veulent qu'on les consulte lorsque leur conjoint ne demande pas de soins psychologiques, mais qu'il pourrait en avoir besoin. Auriez-vous des conseils à nous donner pour traiter de cette question, dont on nous a parlé sur les bases que nous avons visitées?

M. Allard : Je recommande simplement que les gestionnaires de cas fassent preuve de plus de flexibilité dans le traitement des problèmes de santé mentale des anciens combattants ou des membres des Forces canadiennes. D'entrée de jeu, ils doivent présumer que les problèmes de santé mentale affligent également la famille et les enfants. On devrait partir de ce principe fondamental dans tous les cas, que ce soit demandé ou non.

Le sénateur Wallin : C'est là le problème. La Charte des droits limite ce que nous pouvons faire.

Puis-je changer de sujet un instant? Ce qui suit nous a été raconté par la fille d'un membre de la Légion — j'ai joint une filiale de la Légion royale canadienne dans ma région. J'imagine que je dois vous faire part de ce conflit d'intérêts. Mon père est le premier à admettre que seulement quatre ou cinq membres participent aux séances de la Légion, bien que quelques jeunes se soient joints grâce à l'affiliation familiale. Mon père a un étrange sens de l'humour. Il dit toujours qu'il est même difficile, avec ce qui reste de la filiale, d'organiser des funérailles dans les règles.

Comment entrevoyez-vous l'avenir de la Légion? Nous nous entendons tous pour dire que les nouveaux anciens combattants, en particulier ceux qui ont servi en Afghanistan, ont trouvé leur légion, d'une certaine façon, en ligne, où ils peuvent échanger entre eux. Ils ne joignent plus les filiales de la Légion. Est-ce un aspect sur lequel vous ne mettez pas un accent énorme, parce que vous préférez corriger certains éléments comme les chartes des anciens combattants? Ou le recrutement et l'adhésion de nouveaux membres sont-ils importants pour vous?

Mr. White: The formation of the legion began back in 1925 and 1926. The first mandate of the Great War Veterans' Association, which was the largest organization then, was to look after veterans until they needed looking after. The second mandate was nation building.

Individuals who have served the country through World War I, World War II and onwards, in particular the two world wars, came back to Canada. They went home, took advantage of the programs offered and built their communities. When you read the obituaries these days, which I tend to do occasionally, you will read about the veterans and what they have accomplished, not only in their service to the country but also in their service to their community. Are we having difficulty these days? Everyone has difficulties these days. The nature of the community spirit in individuals is no longer there. Community mindedness in individuals does not exist. People are surviving. Dual-income families are out there working all the time. They do not have much time while raising their children and working to go out and participate in many of the community activities that we would like to see people participating in. We try to attract these kinds of people when they retire. We also try to attract the members of the Canadian Forces right now. We are reaching out to the Canadian Forces through our programs and support to the Canadian Forces by appearing before committees to talk about issues important to them on the New Veterans Charter; and by demonstrating that we are out there, mindful of what is happening and actively involved.

We are coming into the season in which everyone recognizes the legion, the Poppy Campaign and the annual remembrance, but people tend to forget the year-round cycle of what happens in a legion branch and how much they put back into veterans as well as their communities. The annual input back into communities across the nation through volunteerism and actual donations is valued at over \$300 million.

The legion is recognized for what it does for veterans and its community. They are very quiet about it and proud of how they do it. It is not in the newspapers all the time, but if you ask them what they do, they will shyly tell you how much they are involved in the community and how they look after not only veterans but programs that support youth and their activities.

Senator Wallin: In a sense, you can wait until this new generation of veterans goes through the front end of their lives with young kids, dual incomes and relocations, and still try to reach out to them at a later point.

Mr. White: We are trying to reach out to them now. When I first joined the national headquarters of the legion, our defence committee toured all the military bases across Canada and explained what the legion does, the benefits we provide and how our services help people.

M. White : La formation de la Légion remonte à 1925 et 1926. Le premier mandat de l'Association des anciens combattants de la Grande guerre, qui était le plus grand organisme de son époque, était de s'occuper des anciens combattants jusqu'à ce qu'ils n'en aient plus besoin. Le deuxième mandat était de bâtir le pays.

Les gens qui ont servi le pays pendant la Première guerre mondiale, la Seconde guerre mondiale et les autres guerres qui ont suivi, mais particulièrement les deux guerres mondiales, sont revenus au Canada. Ils sont retournés chez eux, ont bénéficié des programmes offerts et ont bâti leurs collectivités. Lorsqu'on lit la chronique nécrologique de nos jours, et cela m'arrive de le faire à l'occasion, on en apprend sur les anciens combattants et les services qu'ils ont rendus non seulement au pays, mais aussi aux collectivités. Éprouvons-nous des difficultés en ce moment? Tout le monde en a. L'esprit communautaire n'est plus présent chez les citoyens. Le souci de la collectivité n'existe plus. Les gens survivent. Les familles ayant deux revenus travaillent continuellement. Après s'être occupés de leurs enfants et avoir travaillé, les parents n'ont plus vraiment le temps de participer aux activités communautaires auxquelles nous aimerions les voir participer. Nous essayons d'attirer ces gens lorsqu'ils prennent leur retraite. En ce moment, nous essayons également de recruter les membres des Forces canadiennes. Nous essayons d'approcher les membres des Forces canadiennes par l'entremise de nos programmes et de nos services de soutien en témoignant devant les comités pour parler de sujets importants à leurs yeux en lien avec la nouvelle Charte des anciens combattants et en montrant que nous sommes présents, attentifs à ce qui se déroule et très engagés.

Nous entamons la période de l'année où tout le monde est conscient du travail de la Légion, en raison de la campagne du coquelicot et des cérémonies annuelles de commémoration, mais les gens ont tendance à oublier les activités qui se déroulent à longueur d'année dans les filiales et tout ce que les membres font pour aider les anciens combattants et leurs collectivités. Notre contribution annuelle en bénévolat et en dons dans les collectivités au pays est évaluée à plus de 300 millions de dollars.

La Légion est reconnue pour ce qu'elle fait pour les anciens combattants et les collectivités. Les membres en sont très humbles et sont fiers de la manière dont ils le font. On n'en parle pas toujours dans les journaux, mais si vous leur demandez ce qu'ils font, ils vous diront timidement à quel point ils sont actifs dans la collectivité et qu'ils ne s'occupent pas seulement des anciens combattants, mais aussi de programmes qui soutiennent la jeunesse et leurs activités.

Le sénateur Wallin : D'une certaine façon, vous pouvez attendre que les anciens combattants de la nouvelle génération aient fini d'élever leurs enfants et de travailler à temps plein et qu'ils se soient installés quelque part, puis vous pourrez essayer de les recruter à ce moment-là.

M. White : Nous essayons actuellement de leur tendre la main. Lorsque je me suis joint à la Direction nationale de la Légion, notre comité de la Défense se promenait d'une base militaire à l'autre au Canada pour expliquer ce que faisait la Légion, les avantages qu'elle offrait et l'aide qu'elle apportait.

Today, people use BlackBerrys and electronics, so the legion has to evolve. I do not use the word "change" because change scares people, so I use the word "evolve." We are starting the process of evolution now. We are looking at how we do our business and how we will project ourselves into the future. That is all part of the nature of service, which is what we call it.

Mr. Allard: We want to inculcate that we care. As Mr. White said, we care for our community and for all veterans of all ages and their families. We are confident that we have bottomed out our membership decline and that it will increase in the future. That is what we are working toward, and I am sure that we will be successful.

The Deputy Chair: We wish you all the best in your endeavours with that. The legion plays an important role in many communities.

Senator Rompkey: I want to follow up on part of Senator Wallin's question about the new electronic world. Senator Wallin mentioned that Afghanistan veterans are keeping in touch in their own way. How is the legion adapting? We have just seen an interesting mayoralty election in Calgary, and we could cite other instances where whole new processes are taking place. You mentioned that people have BlackBerrys. Could you expand on how you see the legion adapting to social networking?

Mr. White: Bricks and mortar is a problem; infrastructure has always been a problem. Some of the branches are in big buildings that the legion has had for many years, and now they are having difficulty maintaining them. We have talked about the concept of a virtual legion branch. We understand the power of social media, so through both our defence committee and the veterans service and seniors committee we are looking at the concept of instituting a virtual branch where individuals who are so inclined and want to be in contact with their friends, particularly friends who have been on the same types of missions that they have been on, will have the opportunity to do that.

When you leave the military, the sense of service is still strongly engrained in you. We are trying to communicate to people that the sense of service that they developed in the military and the skills and professional attributes that they have come out of the military with can be put to use very well in serving their communities. It is all about being part of the community. We are trying to get into that and reach out to them now. We will develop a virtual branch to help do that.

Senator Rompkey: That would be particularly useful to people who are disabled, particularly those who are totally disabled. There is a chance of being cut off if you cannot get around, and I think that bears on the mental health issue as well.

Mr. Allard: It is not well known, but the Legion has a portfolio of Legion housing across the country to serve the needs of veterans and seniors as they age. We have been successful with that. We are also moving into the care of homeless veterans. We

Aujourd'hui, les gens utilisent les Blackberry et les médias électroniques. La Légion doit évoluer. Je n'utilise pas le mot « changer », parce que les gens ont peur du changement. J'utilise donc le mot « évoluer ». Nous amorçons notre processus d'évolution. Nous examinons le fonctionnement de l'organisme et l'image de la Légion que nous aimerions présenter dans l'avenir. Tout cela concerne la nature du service; c'est ainsi que nous l'appelons.

M. Allard : Nous voulons que les gens comprennent que nous nous en soucions. Comme M. White l'a dit, nous nous soucions de nos collectivités, des anciens combattants de tout âge et de leur famille. Nous avons bon espoir que le nombre de nos membres a atteint son niveau plancher et qu'il augmentera. Nous travaillons pour le faire, et je suis certain que nous y arriverons.

Le vice-président : Nous vous souhaitons la meilleure des chances dans vos efforts à cet égard. La Légion joue un rôle important dans bon nombre de collectivités.

Le sénateur Rompkey : Je veux revenir à la question du sénateur Wallin au sujet du nouveau monde de l'électronique. Le sénateur Wallin a dit que les anciens combattants qui ont servi en Afghanistan ont une façon bien à eux de communiquer entre eux. De quelle façon la légion s'adapte-t-elle? Nous venons d'assister à une élection intéressante à la mairie de Calgary, et nous pourrions donner d'autres exemples où de toutes nouvelles façons de procéder sont utilisées. Vous avez dit que les gens ont des BlackBerry. Pourriez-vous en dire davantage sur la façon dont la légion pourrait s'adapter aux réseautages sociaux, à votre avis?

M. White : Les outils traditionnels constituent un problème; l'infrastructure a toujours constitué un problème. Certaines filiales occupent de gros édifices qui appartiennent à la légion depuis bon nombre d'années, et maintenant, elles ont de la difficulté à les entretenir. Nous avons discuté de l'idée de filiales virtuelles. Nous comprenons l'importance des médias sociaux, donc par l'intermédiaire du Comité de la défense et du Comité des Anciens combattants, Service et Aînés, nous examinons l'idée de créer une filiale virtuelle où les gens qui veulent communiquer avec leurs amis, surtout avec ceux qui ont participé aux mêmes types de missions qu'eux, auront la possibilité de le faire.

Lorsqu'on quitte l'armée, le sens du devoir reste toujours fortement présent en nous. Nous tentons de dire aux gens que le sens du devoir qu'ils ont développé dans l'armée et les capacités et les attributs professionnels qu'ils ont lorsqu'ils la quittent peuvent très bien être utilisés pour servir leur collectivité. Il s'agit de faire partie de la collectivité. Nous tentons d'aller dans cette direction et de leur tendre la main. Nous allons créer une filiale virtuelle pour ce faire.

Le sénateur Rompkey : Ce serait particulièrement utile aux personnes handicapées, surtout à celles qui sont totalement handicapées. Si elles ne peuvent pas se déplacer, il y a un risque que ces personnes soient laissées à elles-mêmes, et je pense que cela concerne les problèmes de santé mentale également.

M. Allard : Peu de gens le savent, mais la légion a des logements partout au pays pour répondre aux besoins des anciens combattants et des aînés à mesure qu'ils vieillissent. Nous réussissons bien dans ce domaine. Nous nous engageons

have a couple of projects ongoing on that. One is in Victoria, British Columbia, with Cockrell House, which assists homeless veterans to transition from being on the street to getting an education, a job or a place to live. Cockrell House is a place for them to live where they receive all the support they need.

In Ontario, we are developing another project called Leave the Streets Behind. The Royal Canadian Legion Ontario Command is sponsoring this with Veterans Affairs, Canada, and there are strong indications that it will be a successful program.

Through all these programs and activities, we are trying to show that we care for all veterans of all ages and their families.

Mr. White: We run a successful program called the Long Term Care Surveyor Program in conjunction with VAC. We have trained people across the country who visit veterans and long-term care facilities to conduct surveys of the individuals on care, food, et cetera. The reports are sent to VAC so that there is constant monitoring of the care of veterans.

We are trying to develop into more of an outreach program for modern-day veterans in particular who may be disabled. I do not want to call them shut-ins because the majority are quite mobile and want to be out in the community. We are considering transitioning our Long Term Care Surveyor Program into visiting injured people in their communities to ensure that they are being looked after and that their mental health is okay after their transition. If we can transition this outreach program into something such as that as well, we can also reach people in the militia. There is 25 per cent deployment of militia reserve soldiers now. Those people may be out of touch when they return to their communities, and they may be developing issues that need to be looked after. It is important to ensure that they are looked after, that they know the assistance is there when they need it and want to access it.

The Deputy Chair: Concern was raised about the Veterans Review and Appeal Board with respect to Royal Canadian Mounted Police, RCMP, officers. One of your resolutions deals with addressing the concerns of the RCMP versus those of veterans. That is new to me.

I would like some feedback from you, as I have been involved in that for quite some time.

Mr. White: RCMP members are eligible to be members of the Royal Canadian Legion, but they fall under a different superannuation act. They fall under the Royal Canadian Mounted Police Superannuation Act, which is not covered under the New Veterans Charter. They are deploying into critical combative areas and are experiencing all types of issues. I will ask Mr. Allard to address the specifics.

également dans les soins aux anciens combattants sans abri. Quelques projets sont en cours à cet égard. L'un des projets concerne la Cockrell House à Victoria, en Colombie-Britannique, dont la mission est d'aider les anciens combattants sans abri à passer de la rue à la vie en société en obtenant une formation, un travail ou un logement. La Cockrell House est un endroit où ils peuvent vivre et obtenir tout le soutien dont ils ont besoin.

En Ontario, nous élaborons un autre projet qui s'appelle Leave the Streets Behind. La Direction provinciale de l'Ontario de la Légion royale canadienne parraine ce projet avec Anciens Combattants Canada, et tout indique que ce programme aura du succès.

Grâce à tous ces programmes et à toutes ces activités, nous tentons de montrer que nous nous préoccupons des anciens combattants de tous âges et de leur famille.

M. White : En collaboration avec ACC, nous gérons un programme efficace qui s'appelle le programme de moniteur, soins de longue durée. Partout au pays, nous avons des gens formés qui rendent visite aux anciens combattants et qui vont dans les établissements de soins de longue durée pour mener des enquêtes sur les soins qu'ils reçoivent, la nourriture qu'ils mangent, et cetera. Comme les rapports sont envoyés à ACC, il y a une surveillance constante des soins prodigués aux anciens combattants.

Nous tentons de développer un programme d'approche qui soit axé davantage sur les anciens combattants d'aujourd'hui, surtout ceux qui sont handicapés. Je ne veux pas les appeler des reclus, car la majorité d'entre eux sont assez mobiles et veulent vivre dans la collectivité. Nous envisageons de changer notre programme de moniteur, soins de longue durée de manière à pouvoir visiter les blessés dans leur collectivité pour nous assurer qu'on s'en occupe et qu'ils ont une bonne santé mentale après leur transition. Si nous pouvons également changer ce programme d'approche de la même façon, nous pouvons également communiquer avec les gens dans la milice. À l'heure actuelle, 25 p. 100 des réservistes de la milice sont déployés. Ces gens peuvent être déconnectés lorsqu'ils retournent dans leur collectivité, et ils peuvent développer des problèmes dont il faut s'occuper. Il est important de s'assurer qu'ils reçoivent de l'aide, qu'ils savent qu'ils peuvent recevoir de l'aide lorsqu'ils en ont besoin et lorsqu'ils veulent y avoir accès.

Le vice-président : On a soulevé des préoccupations à propos du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) concernant les agents de la Gendarmerie royale du Canada, la GRC. L'une de vos résolutions consiste à répondre aux préoccupations de la GRC par rapport à celles des anciens combattants. Je n'en ai pas entendu parler avant.

J'aimerais connaître vos réactions, car je m'intéresse à cette question depuis un certain temps.

M. White : Les membres de la GRC peuvent être membres de la Légion royale canadienne, mais ils sont régis par une loi sur la pension de retraite différente. Ils relèvent de la Loi sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada, qui ne s'applique pas à la Nouvelle Charte des anciens combattants. Ils sont déployés dans des lieux de combat dangereux et ils vivent toutes sortes de problèmes. Je demanderais à M. Allard de donner les détails.

Mr. Allard: I believe it would be nice to have an RCMP veteran on the Veterans Review and Appeal Board to have that interchange. A spouse of an RCMP member is serving on the board, but it would be good to have a member.

As we have been discussing with the Veterans Review and Appeal Board, VRAB, for almost year about, they have determined their own adjudicative guidelines. Those adjudicative guidelines have introduced a new term, which is the "balance of probabilities." We do not see the "balance of probabilities" as a term that appears anywhere, either in the Pension Act or the New Veterans Charter, or the Veterans Review and Appeal Board Act for that matter. What appears in that legislation is the benefit of the doubt. We are worried that, by introducing this term "balance of probabilities," it is making the adjudicative process a little too strict. We have expressed that to VRAB, and we would like them to amend their adjudicative guidelines.

Part of the rationale relates to some Federal Court decisions that they are hanging their hat on to accomplish this. However, other Federal Court decisions actually take another view, so they should be more circumspect in that matter.

Senator Rompkey: I want to ask about the Veterans Review and Appeal Board. I am glad you brought it up. I sat in on another meeting where that came up, and I asked some questions then. I thought it had disappeared, but it has not; it is still there.

Tell me how it is appointed, who sits on it, what its make-up is and how much business it receives now compared to what it used to received.

Mr. Allard: It is still very engaged as far as the business that they handle is concerned. This is off the top of my head: I think they did 5,000 reviews and appeals last year. Of those, of note, the legion did 500, so we do 10 per cent of the representation, whether it is with VRAB or VAC at first adjudication.

The makeup and the membership are under specific guidelines that are published on the VRAB site, where basically candidates have to meet certain parameters. They have to do and pass an exam. Then there is an interview process. Those who pass the interview process are then put on a list, and these people are picked from the list by the minister to be appointed to VRAB.

The process is relatively more structured than it was in the past; namely, there is elimination, where people have to establish their credibility through a written exam and then an interview.

Senator Rompkey: Is it by application?

Mr. Allard: You apply for the job.

Senator Rompkey: Can anyone apply?

Mr. Allard: Any Canadian can apply, yes.

M. Allard : Je crois qu'il serait bien qu'un ancien combattant de la GRC soit nommé au Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Le conjoint d'un membre de la GRC siège au tribunal, mais il serait bon qu'un membre y siège.

Nous discutons avec les membres du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), le TACRA, depuis presque un an, et ils ont établi leurs propres règles décisionnelles. Dans le cadre de ces règles, ils ont adopté un nouveau terme, la « prépondérance des probabilités ». Ce terme n'apparaît ni dans la Loi sur les pensions, ni dans la Nouvelle Charte des anciens combattants, ni même dans la Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) d'ailleurs. Ce qui figure dans cette loi, c'est le bénéfice du doute. Nous craignons que l'utilisation du terme « prépondérance des probabilités » rende le processus décisionnel un peu trop rigide. Nous en avons fait part aux membres du TACRA, et nous aimerions qu'ils modifient leurs règles.

Leur choix s'explique en partie par des décisions qu'a rendues la Cour fédérale sur lesquelles ils s'appuient. Toutefois, comme la Cour fédérale adopte un autre point de vue pour d'autres décisions, ils devraient faire preuve d'un plus grand discernement à cet égard.

Le sénateur Rompkey : Je veux vous interroger au sujet du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Je suis heureux que vous ayez abordé la question. Cette question a été soulevée dans une autre séance à laquelle j'ai assisté, et j'ai alors posé des questions. Je croyais que cela avait disparu, mais ce n'est pas le cas; cela existe encore.

J'aimerais savoir de quelle façon on nomme les membres du tribunal, qui le compose, et de combien d'affaires est-il saisi maintenant, si l'on compare au nombre d'affaires dont il était saisi auparavant.

M. Allard : En ce qui a trait à ses travaux, le tribunal joue un rôle très actif. De mémoire, je crois qu'il a fait 5 000 révisions et appels l'an dernier. De ce nombre, la légion en a fait 500, donc nous faisons 10 p. 100 des représentations, que ce soit avec le TACRA ou l'ACC lors de la première décision arbitrale.

Sa composition relève de lignes directrices précises qui sont affichées sur le site du TACRA, et selon lesquelles, pour l'essentiel, les candidats doivent répondre à certains critères. Ils doivent passer un examen et le réussir. Il y a ensuite le processus d'entrevue. Ceux qui passent l'entrevue avec succès sont inscrits sur une liste, et le ministre consulte cette liste pour choisir des gens et les nommer au TACRA.

Le processus est relativement plus structuré qu'avant : c'est-à-dire qu'on procède à une élimination; les gens doivent établir leur crédibilité en passant un examen écrit et ensuite une entrevue.

Le sénateur Rompkey : Doivent-ils postuler?

M. Allard : Il faut postuler, oui.

Le sénateur Rompkey : Est-ce que n'importe qui peut postuler?

M. Allard : Tous les Canadiens peuvent le faire, oui.

Senator Rompkey: Any Canadian can apply to get on their list. However, who determines what the mix is on the board?

Mr. Allard: It becomes an issue of whoever is on the list.

Senator Rompkey: How many members are on the board?

Mr. Allard: I believe their makeup is about 26 members. I think they are allowed up to 29 permanent members. They can also hire additional members if the workload is too heavy. Right now they have 26.

Senator Rompkey: Of the 26 members, how many are veterans?

Mr. Allard: I am not too sure about that. I would say that perhaps 10 per cent to 20 per cent of them are veterans.

Senator Pépín: How many women are on the board?

Mr. Allard: Again, I cannot answer for VRAB on that, but there are some women on the board.

The Deputy Chair: Some recent appointments have been women; I know that.

Mr. White: I believe the underlying gist of your question is whether we think more veterans should be on the board, and, yes, we do; RCMP members as well.

Senator Rompkey: That was on my mind but also how effective it is and whether it is working as well as it should, apart from the membership issue.

Mr. Allard: From the context of what is in the newspapers and what happens in real life in the department, I look at the favourability rates on a regular basis. The favourability rates at the first level within Veterans Affairs Canada are running at anywhere from 60 per cent to 65 per cent. That is at the first call on benefits. There is another kick at the can within VAC, which is the departmental review. People who have not received a favourable decision can have a departmental review. Of those who have a departmental review, possibly another 50 per cent will have a favourable ruling.

Of the 20,000 applicants who have come to VAC to receive a favourable decision, approximately 5,000 of those migrate to VRAB. The favourability rate at the tribunal, at the first level of review, is approximately 50 per cent. At appeal, it is approximately 25 per cent. At reconsideration, which is an exceptional level, it is probably 10 per cent.

With all these favourability rates in sequence, one could logically conclude that if the evidence is there and if there is a disability and it is a recognized disability, the system is relatively generous. Unfortunately, some people fall between the cracks and maybe do not receive as timely a ruling as they should. Sometimes, from our perspective, it is because the department and the board focus too much on turnaround times. People

Le sénateur Rompkey : Tous les Canadiens peuvent poser leur candidature pour être inscrits sur la liste. Cependant, qui prend les décisions quant à la composition du tribunal?

M. Allard : Il s'agit de choisir parmi les candidats qui figurent sur la liste.

Le sénateur Rompkey : Combien de membres le tribunal compte-t-il?

M. Allard : Je crois qu'il est composé d'environ 26 membres. Je crois qu'il peut compter jusqu'à 29 membres permanents. On peut également engager des membres supplémentaires quand la charge de travail est trop lourde. Présentement, le tribunal est formé de 26 membres.

Le sénateur Rompkey : Parmi les 26 membres, combien sont des anciens combattants?

M. Allard : Je n'en suis pas sûr. Je dirais peut-être que de 10 à 20 p. 100 d'entre eux sont des anciens combattants.

Le sénateur Pépín : Combien y a-t-il de femmes?

M. Allard : Encore une fois, je ne peux pas répondre pour le TACRA, mais il y a des femmes.

Le vice-président : Je sais qu'on a nommé des femmes récemment.

M. White : Je crois que pour l'essentiel, ce que vous voulez savoir, c'est si nous sommes d'avis que le tribunal devrait compter plus d'anciens combattants, et oui, c'est notre avis; nous pensons la même chose au sujet de membres de la GRC.

Le sénateur Rompkey : C'est ce que j'avais en tête, mais je veux savoir également dans quelle mesure le tribunal est efficace et s'il fonctionne aussi bien qu'il le devrait, mis à part la question des membres.

M. Allard : À la lumière de ce que l'on dit dans les journaux et de ce qui se passe quotidiennement au ministère, j'examine régulièrement la proportion des décisions favorables. À Anciens Combattants Canada, la proportion des décisions favorables au premier niveau se situe entre 60 et 65 p. 100. Il s'agit de la première demande. Il y a un autre mécanisme de recours à ACC, qui est la révision ministérielle. Les gens à qui l'on a rendu une décision défavorable peuvent demander une révision ministérielle. Parmi ceux qui y ont droit, il est possible qu'un autre 50 p. 100 reçoive une décision favorable.

Parmi les 20 000 demandeurs qui sont allés devant ACC pour recevoir une décision favorable, environ 5 000 se tournent vers le TACRA. Au tribunal, la proportion des décisions favorables au premier niveau de révision est d'environ 50 p. 100. Au niveau de l'appel, elle est d'environ 25 p. 100. Au niveau du réexamen, qui est un niveau exceptionnel, elle est d'environ 10 p. 100.

Si l'on tient compte de cette série de chiffres sur les décisions favorables, on pourrait conclure en toute logique que si les preuves sont là, que la personne est invalide et que son incapacité est reconnue, les systèmes sont assez généreux. Malheureusement, certaines personnes passent entre les mailles du filet et ne reçoivent peut-être pas une décision aussi rapidement qu'elles devraient. Parfois, de notre point de vue, c'est parce que le

should look at quality work in submitting applications, and I can vouch for command service officers in the legion. That is what we aim for; we aim for quality work when we do representation. We do not look at the turnaround times that much.

The Deputy Chair: In your earlier remarks, you touched on some of the changes coming forward, or issues being addressed might be a better way of putting it, with respect to the New Veterans Charter. Some of those changes will need regulatory changes. Some will need to be dealt with in the House of Commons and in the Senate.

From your perspective, do you have any advice to members in both the house and the Senate on the urgency of addressing those improvements or changes? Your opinions on those changes are important when it comes to the floor of the house or the Senate with respect to the effect that they will have on veterans and their families. Do you have any advice on that process?

Mr. White: When the New Veterans Charter was pushed forward in 2005, it was moved through quickly with all-party agreement. It did not take that long to get it done. I would hope that when we start to consider the recommendations and the changes that have been put forward to date, that those recommendations and changes will receive the same favourable consideration.

Naturally, a debate on some of the issues will probably have to take place, and we accept that. However, definitely we would like to see those issues put forward for implementation this fall as soon as we can do it. There are veterans who need assistance every day. Money matters to them. Money matters to their quality of life. It also assists in their mental health stability. If they do not have to worry about money, then they can worry about the other pressing issues.

We hope these changes will be considered quickly, move forward and be accepted, and put into practice.

The Deputy Chair: I appreciate your message. Are there any other questions?

[Translation]

Senator Pépín: We know that some veterans need home care. Among other things, it was proposed that those veterans be compensated. Compensation to the tune of \$100 a month was suggested as a way of defraying their expenses. For what kind of expenses could a deduction be claimed and for how long? Also, would the money paid out be taxable?

[English]

Mr. White: We would hope there would be a revolving door, that every time there are expenses are put forward in that \$100 range, it is not just a one-time allocation if more expenses have to be covered.

ministère et le tribunal se concentrent trop sur les délais. Les gens devraient porter une attention particulière à la qualité de la demande, et je peux répondre des officiers d'entraide de directions de la légion. C'est ce que nous visons; lorsque nous représentons une personne, nous voulons faire un travail de qualité. Nous ne regardons pas tellement les délais.

Le vice-président : Tout à l'heure, vous avez parlé de certains changements qui s'en viennent, ou pour employer une formulation plus exacte, de questions qui sont examinées au sujet de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Certains de ces changements nécessiteront des modifications réglementaires. Certains devront être étudiés à la Chambre des communes et au Sénat.

Avez-vous des conseils à donner tant aux députés qu'aux sénateurs concernant l'urgence de ces améliorations ou de ces changements? Lorsque la Chambre ou le Sénat seront saisis de ces changements, votre opinion sera importante quant aux répercussions que ces changements auront sur les anciens combattants et leur famille. Avez-vous des conseils à nous donner sur ce processus?

M. White : Lorsque la Nouvelle Charte des anciens combattants a été présentée en 2005, elle a été adoptée rapidement avec l'appui de tous les partis. Le processus n'a pas été long. J'ose espérer que lorsque l'on commencera à examiner les recommandations et les changements qui ont été mis de l'avant jusqu'à maintenant, ils recevront un accueil aussi favorable.

Naturellement, un débat sur certaines questions devra probablement avoir lieu, ce que nous acceptons. Toutefois, il est évident que nous aimerions voir ces questions mises de l'avant pour les mettre en oeuvre aussitôt que nous le pouvons cet automne. Des anciens combattants ont besoin d'aide tous les jours. L'argent compte pour eux. Il compte pour leur qualité de vie. Il les aide également à la stabilité de leur santé mentale. S'ils n'ont pas à se préoccuper de questions financières, alors ils peuvent régler des problèmes plus pressants.

Nous espérons que ces changements seront envisagés assez tôt, qu'ils seront présentés et acceptés, et finalement mis en pratique.

Le vice-président : Merci de votre message. Est-ce qu'il y a d'autres questions?

[Français]

Le sénateur Pépín : Nous savons que certains anciens combattants ont besoin d'aidants à domicile. Il est proposé, entre autres, qu'on dédommage ces personnes. Un montant de 100 \$ a été suggéré pour défrayer leurs dépenses. Quels types de dépenses pourraient être déduites et pendant combien de temps? Également, ces montants devraient-ils être imposables?

[Traduction]

M. White : Nous espérons qu'il y aura un effet de porte tournante, c'est-à-dire que chaque fois qu'une réclamation de l'ordre de quelque 100 \$ est présentée, il ne s'agira pas d'une seule occurrence si d'autres dépenses ont besoin d'être remboursées.

[Translation]

Senator Pépin: I believe that an amount of \$100 a day has been suggested.

[English]

Mr. White: I would hope so.

[Translation]

Senator Pépin: Which expenses should be eligible for a deduction?

Mr. Allard: Transportation and meal preparation expenses should certainly be eligible.

Respite care is also needed. Those providing home care must also consider their own mental and physical health and must be able to have some time for themselves when they need it. During the respite period, the caregivers need to be replaced.

[English]

The Deputy Chair: Are there any other questions?

Senator Wallin: Because we are multi-tasking today, we are looking at the issue of reservists at the main committee. I am sure I know the answer to this, but am I correct that there is no difference in status for reservists at the legion?

Mr. White: There is none whatsoever.

Mr. Allard: We have also made our benevolent funds available to still-serving members.

Senator Wallin: Is that for both categories, regular or reserve?

Mr. White: It is both regular and reserve. That change was just instituted in September. Funds from the Poppy Trust Fund are now available to those who are still serving and their families.

Mr. Allard: We recognize that some significant problems exist, even with a still-serving member, especially with split marriages, mental health problems or addiction.

Senator Wallin: Thank you for putting that on the record.

The Deputy Chair: At the parent of this committee, the Standing Senate Committee on National Security and Defence, which Senator Wallin so ably chairs, we have been tasked with doing some investigation or discussion into the name of our navy, Maritime Command versus Canadian Navy versus Royal Canadian Navy, or anything else we suggest. We have been asked to look at that issue. Maybe we will have you back to that committee for your opinion. However, I want to give you an opportunity today to tell us if the legion, at this time, has an opinion on the name for the navy.

Mr. White: I can see by the red light that we are still on the record.

The Deputy Chair: Yes, we are.

[Français]

Le sénateur Pépin : Je crois qu'un montant de 100 \$ par jour est proposé.

[Traduction]

M. White : Je l'espère.

[Français]

Le sénateur Pépin : Quelles dépenses devraient être remboursables?

M. Allard : Certainement des dépenses de transports ainsi que de préparation de repas.

Il y a aussi un besoin de répit. La personne qui aide doit aussi s'occuper de sa santé physique et mentale et être en mesure de se permettre un répit à certains moments. Quand cette personne prend un répit, il faut la remplacer.

[Traduction]

Le vice-président : Est-ce qu'il y a d'autres questions?

Le sénateur Wallin : Étant donné que nous traitons plusieurs sujets aujourd'hui, le comité principal étudie la question des réservistes. Je suis convaincue que je connais la réponse, mais ai-je raison de penser qu'il n'y a pas de différence de statut pour les réservistes à la légion?

M. White : Il n'y en a en effet aucune.

M. Allard : Nous avons également ouvert notre caisse de secours aux membres toujours en service.

Le sénateur Wallin : Est-ce que cela s'applique aux deux catégories, à l'armée régulière ou à la réserve?

M. White : Aux deux : l'armée régulière et la réserve. Ce changement a seulement été mis en place en septembre. L'argent du Fonds de fiducie du Coquelicot est maintenant disponible à ceux qui sont toujours en service et à leur famille.

M. Allard : Nous sommes conscients que d'importants problèmes persistent, même lorsqu'il s'agit d'un membre toujours en service, surtout avec les divorces et les problèmes de santé mentale ou de dépendance.

Le sénateur Wallin : Merci d'ajouter cela au compte rendu.

Le vice-président : Au comité principal, c'est-à-dire le Comité permanent de la sécurité nationale et de la défense, dont le sénateur Wallin assure la présidence avec brio, nous devons discuter du nom de notre marine. À ce sujet, nous avons Commandement maritime ou Marine canadienne ou bien encore Marine royale du Canada, ou nous sommes libres de suggérer un nom. On nous a demandé de nous pencher sur la question. Peut-être pourrions-nous vous rappeler devant le comité pour entendre votre avis. J'aimerais cependant vous donner aujourd'hui l'occasion de nous faire savoir si la légion a présentement une opinion au sujet du nom de la marine.

M. White : La lumière rouge m'indique que l'enregistrement se poursuit.

Le vice-président : En effet.

Mr. White: It has been an interesting debate within the Royal Canadian Legion. It has been occurring for years, whether to return to the historical titles of the Royal Canadian Navy and the Royal Canadian Air Force. A resolution was presented to our conference in June, in Winnipeg. We spoke to that resolution through our defence committee and spoke to the delegates on the floor.

In summary, our explanation was that the Canadian Forces have evolved from what they used to be. They are now the Canadian Forces. I am not sure if the members of the Canadian Forces today have a historical tie to old terminology such as the Royal Canadian Air Force and the Royal Canadian Navy.

As we explained to our delegates, today, the members of the Canadian Forces have evolved. We needed to evolve as well, and we did not pass that resolution to advocate on behalf of changing the names back to what they used to be. We recognize them as members of the Canadian Forces. We happen to serve in the army, navy or air force; we understand that.

Mr. Allard: Having lived through unification and the return to the uniforms, when you make changes such as that, it always results in expenses. Those expenses are not dedicated to operations; they are dedicated to administration. That is not the way the Canadian Forces need to go in the future.

The Deputy Chair: I am sure that is music to the ears of some around the table.

I would like to end on that happy note. Thank you for your presentation here today.

Senator Rompkey: Thank you for raising it.

The Deputy Chair: It has been a wonderful experience. It is the parent committee that is dealing with it.

Thank you very much.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Wednesday, November 3, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:03 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police, and their families.

Senator Roméo Antonius Dallaire (*Chair*) in the chair.

[*English*]

The Chair: Good afternoon, honourable senators, ladies and gentlemen. We are continuing with our work on the review of the New Veterans Charter. Our witness today is the outgoing Veterans Ombudsman, Colonel Pat Stogran.

M. White : Nous avons eu une discussion intéressante au sein de la Légion royale canadienne. Cette discussion, à savoir si nous devrions reprendre les appellations historiques de Marine royale du Canada et d'Aviation royale du Canada, se poursuit depuis des années. Une résolution a été présentée pendant notre conférence en juin, à Winnipeg. Nous avons répondu à cette résolution par l'intermédiaire de notre comité de la défense et nous avons parlé aux délégués présents.

En résumé, nous avons expliqué que les Forces canadiennes avaient évolué. Elles sont maintenant bel et bien les Forces canadiennes. Je ne suis pas certain que les membres des Forces canadiennes d'aujourd'hui aient gardé un lien historique avec l'ancienne terminologie, à savoir l'Aviation royale du Canada et la Marine royale du Canada.

Comme nous l'avons expliqué à nos délégués, de nos jours, les membres des Forces canadiennes ont évolué. Nous devons en faire autant, et nous n'avons pas adopté la résolution d'appuyer le retour aux anciens noms. Nous les considérons comme des membres des Forces canadiennes. Nous servons dans l'armée, la marine ou l'aviation; nous le comprenons.

M. Allard : J'ai vécu l'unification des services et le retour aux uniformes; ces changements occasionnent toujours des dépenses. Ces dépenses ne sont pas consacrées aux opérations, mais à l'administration. Ce n'est pas ainsi que les Forces canadiennes doivent agir à l'avenir.

Le vice-président : Je suis sûr que certaines personnes présentes ont adoré entendre cela.

J'aimerais que nous terminions sur cette bonne note. Merci de votre exposé.

Le sénateur Rompkey : Merci d'avoir soulevé la question.

Le vice-président : L'expérience a été très bonne. C'est le comité principal qui s'en occupe.

Merci beaucoup.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mercredi 3 novembre 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à 12 h 3 pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes, aux anciens combattants, aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles.

Le sénateur Roméo Antonius Dallaire (*président*) occupe le fauteuil.

[*Traduction*]

Le président : Bonjour, chers collègues, mesdames et messieurs. Nous poursuivons aujourd'hui notre étude de la nouvelle Charte des anciens combattants. Nous recevons le colonel Pat Stogran, ombudsman des vétérans sortant.

Colonel Stogran has been here before. He recently appeared as a witness before the House of Commons when they did their study.

We welcome you back. Colonel, do you have an opening statement?

Colonel (Retired) Patrick Stogran, Veterans Ombudsman: Yes, sir.

Mr. Chair, committee members, I would like to thank you for the opportunity to appear before the committee one last time. Throughout my tenure as Veterans Ombudsman, I have grown to appreciate the work of the Subcommittee on Veterans Affairs. I have also found the reports of the committee to be most informative, reflecting what I perceive as a genuine intent to do right by our veterans and their families. I therefore consider it an honour and privilege to have been able to contribute to that process.

Last week, I appeared before the House of Commons Standing Committee on Veterans Affairs. At that time, I offered a list of 11 recommendations that can and, in my opinion, must be implemented as a matter of urgency in order to break the culture of denial and often poor treatment of our veterans and their families that I would submit is firmly entrenched in Veterans Affairs Canada and the Veterans Review and Appeal Board.

Ten of those recommendations can be initiated and implemented relatively easily. However, my number one priority, to legislate the position of the Veterans Ombudsman, will be a true test of how sincere our government is in its commitment to improve the treatment of the veterans who have served them and our country so well. In my humble opinion, this is one way that parliamentarians can, in the near term, demonstrate an enduring and substantive commitment to our veterans and their families, a commitment that is commensurate with that which members of the Canadian Forces and the Royal Canadian Mounted Police are demonstrating to parliamentarians on a daily basis in places like Afghanistan.

Members of the CF and RCMP are sacrificing their lives for the government's agenda, yet veterans have very little influence on the system that looks after them. Relationships with the major associations are superficial at best. Veterans deserve dedicated representation inside the machinery of government. The Office of the Veterans Ombudsman should therefore be legislated so that parliamentarians cannot exert undue influence and bureaucrats cannot manipulate or obstruct it.

I will run through the other recommendations that I submitted. First, the standard of proof that the department and the Veterans Review and Appeal Board expect veterans to meet is interpreted as a balance of probabilities, which is used in civil tort, and this is wrong. Legislation intends a much lower standard than the so-called benefit of the doubt. The Veterans Review and Appeal Board is the only

Le colonel Stogran n'en est pas à sa première visite; il a témoigné récemment devant le comité de la Chambre des communes, qui a fait sa propre étude.

Nous sommes heureux de vous revoir. Colonel, ferez-vous une déclaration préliminaire?

Colonel (à la retraite) Patrick Stogran, ombudsman des vétérans : Oui.

Monsieur le président, membres du comité, je vous remercie de me donner la chance de me présenter devant vous une dernière fois. Tout au long de mon mandat à titre d'ombudsman des vétérans, j'ai appris à reconnaître les efforts du Sous-comité sénatorial des anciens combattants. J'ai également trouvé très informatifs les rapports du comité, qui démontraient, selon moi, une véritable intention de faire ce qu'il faut pour nos vétérans et leurs familles. Par conséquent, c'est un honneur et un privilège d'avoir été en mesure de contribuer au processus.

La semaine dernière, j'ai comparu devant le Comité permanent des anciens combattants de la Chambre des communes. À cette occasion, j'ai présenté une liste de 11 recommandations qui peuvent et qui doivent, selon moi, être mises en œuvre de façon urgente afin d'abolir la culture de refus et, souvent, de mauvais traitement de nos anciens combattants et de leurs familles qui est, selon moi, fermement implantée au sein du ministère des Anciens Combattants et du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

Dix des recommandations peuvent être mises en œuvre plutôt facilement. Toutefois, ma grande priorité, soit qu'une loi encadre le poste d'ombudsman des vétérans, sera le véritable test qui permettra de déterminer la sincérité de notre gouvernement au sujet de son engagement à améliorer le traitement des anciens combattants qui l'ont servi et qui ont si bien servi le pays. À mon humble avis, c'est une façon dont les parlementaires peuvent, à court terme, faire preuve d'un engagement durable et important envers nos anciens combattants et leurs familles, un engagement qui est à la hauteur de celui démontré quotidiennement aux parlementaires par les membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada dans des pays comme l'Afghanistan.

Des membres des Forces et de la GRC sacrifient leur vie pour le programme du gouvernement. Malgré ça, les anciens combattants ont très peu d'influence sur le système qui prend soin d'eux. Les relations avec les principaux organismes d'anciens combattants sont tout au plus superficielles. Les anciens combattants méritent une représentation dévouée dans les rouages du gouvernement. Par conséquent, le Bureau de l'ombudsman des vétérans devrait faire l'objet d'une loi pour que les parlementaires ne puissent exercer une influence indue et que les bureaucrates ne puissent plus le manipuler ni y faire obstacle.

Je vais passer en revue les recommandations que j'ai soumises. Premièrement, la norme de preuve attendue par le ministère et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) de la part des anciens combattants est interprétée selon la prépondérance des probabilités comme dans les cas de délit civil, et c'est injuste. La loi prévoit une norme beaucoup plus souple dans le principe

federal tribunal that fails to make its decisions public. They should be directed to start publishing their decisions forthwith and former decisions should be admissible as evidence in the appeals process.

The Veterans Review and Appeal Board currently employs the same staff to conduct both reviews and appeals. This collective approach lends itself to undue influence and potential bias. The board should therefore be compelled to have dedicated and separate review members and appeal members.

Veterans who wish to appeal board decisions before the Federal Court must do so at their own expense. The Bureau of Pensions Advocates should be empowered to represent select cases in the Federal Court when it is felt that there is potential to serve the greater good.

The Veterans Review and Appeal Board has been selective of if and how they will adhere to decisions of the Federal Court. The board should be compelled to conform to those decisions that are advantageous to veterans.

The department's capacity to conduct research is limited and has had little impact on improving the treatment of our veterans. Veterans Affairs Canada should be directed to be more proactive in effecting research that benefits the veterans community by partnering with other organizations and adopting research conducted by allied nations.

The government's commitment to keep veterans programs and services current and relevant is woeful. The department must be mandated to actively and frequently update programs and, when required, to urge the government of the day to make amendments that reflect leading edge knowledge, best practices and lessons learned to advantage veterans and their families. The department's aversion to risk-taking is excessive, and the control measures they employ cause an unacceptably poor standard of service for veterans. Veterans Affairs Canada should be compelled to decentralize decision making to levels and location where it will best advantage veterans and applicants.

Departmental adjudicators will not communicate directly with veterans and applicants to ensure that applications are accurate and complete, which causes unacceptable turnaround times, confusion and wasted effort. Veterans Affairs Canada should be directed to engage directly with veterans and applicants, as is the practice with other service providers of government.

Finally, the inefficiencies of the system can cause adjudication to take literally years, but the retroactivity upon approval is always limited. Governments should mandate that retroactivity be applicable to the date of first application.

qu'on appelle le « bénéfice du doute ». Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est le seul tribunal fédéral qui ne rend pas ses décisions publiques. On devrait obliger le tribunal à rendre publiques ses décisions immédiatement, et les décisions antérieures devraient être admissibles comme preuve en appel.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) compte à l'heure actuelle sur les mêmes personnes pour les révisions et les appels. Cette approche collective peut donner lieu à des cas d'influence induite et de partialité. Le tribunal devrait être tenu d'avoir parmi ses membres des personnes qui ne s'occupent que des révisions et d'autres qui ne s'occupent que des appels.

Les anciens combattants qui veulent interjeter appel des décisions du tribunal en Cour fédérale doivent le faire à leurs frais. Le Bureau des services juridiques des pensions devrait être habilité à représenter des cas choisis en Cour fédérale lorsqu'on considère que ça pourrait servir le bien commun.

C'est le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) qui choisit actuellement s'il adhèrera aux décisions de la Cour fédérale, et la manière dont il le fera. Il devrait être tenu de se conformer aux décisions qui sont favorables aux anciens combattants.

La capacité de recherche du ministère est très limitée et n'a que peu d'incidence sur la façon dont nos anciens combattants sont traités. On devrait inciter le ministère des Anciens Combattants à être plus proactif, à faire des recherches qui profiteront à la collectivité des anciens combattants en établissant des partenariats avec d'autres organisations et en adoptant les conclusions des recherches menées par des pays alliés.

Le manque d'engagement du gouvernement à tenir à jour et à un niveau pertinent les programmes et les services destinés aux anciens combattants est déplorable. Le ministère doit être mis dans l'obligation de mettre à jour activement et fréquemment ses programmes et, au besoin, de presser le gouvernement en place d'y apporter des modifications afin qu'ils traduisent les connaissances les plus récentes, les pratiques exemplaires et les leçons apprises qui favorisent les anciens combattants et leurs familles. L'aversion pour le risque du ministère est excessive, et les mesures de contrôle qu'il prend font en sorte que les anciens combattants sont servis d'une façon inacceptable. Le ministère devrait être tenu de décentraliser ses processus de prise de décisions à des niveaux et à des endroits qui seraient dans le plus grand intérêt des anciens combattants et des demandeurs.

Les arbitres du ministère ne communiquent pas directement avec les anciens combattants et les demandeurs pour voir à ce que les demandes soient remplies correctement et intégralement, ce qui entraîne des retards inacceptables dans les délais d'exécution, de la confusion et des efforts inutiles. Il faudrait ordonner au ministère des Anciens Combattants de communiquer directement avec les anciens combattants et les demandeurs, comme le font d'autres fournisseurs de services gouvernementaux.

Enfin, les inefficacités du système peuvent faire en sorte que le processus décisionnel s'étale littéralement sur des années, mais la rétroactivité est toujours limitée une fois l'approbation donnée. Le gouvernement devrait voir à ce que la rétroactivité remonte jusqu'à la date de la première demande.

These are only a start, but I feel they are positive steps towards destroying the current culture at Veterans Affairs Canada that too often fails to fulfill the obligation of the people and the Government of Canada towards the veterans who have served this country so well and their families. More importantly, however, the mandate of the Veterans Ombudsman must be enshrined in legislation. Therefore, I would ask this committee to exercise all possible influence to make this a reality.

The commitment of our service personnel today is every bit as great as the commitment of our veterans of World War I and World War II when they came in from the mines, the logging camps, off the farms and out of the factories so many years ago and accepted the condition of unlimited liability in the service of our country. Sadly in my three years as Veterans Ombudsman, it has become painfully obvious to me that the commitment of our veterans and their families is nowhere nearly as comprehensive as it once was.

For many years Veterans Affairs Canada and successive federal governments have been increasingly and, I would submit, deliberately stepping away from the obligation towards our veterans and their families that was once recognized as our duty to uphold. Gone are the days when veterans participated in decision making within the corridors of federal power to ensure that the commitment to them remained strong and true. By legislating the position of Veterans Ombudsman, our veterans may once again have some degree of representation in the processes of government that decide the fate of those who sacrifice so much for our country.

I would like to take this opportunity to draw your attention to another alarming issue that has been presented to me: the way in which RCMP veterans perceive the way they are being treated. Many members who sustained injury while serving on so-called peacekeeping duties overseas with the Canadian Forces have reported that they face huge obstacles when claiming for their duty-related injuries after being discharged. They claim that they receive little support during the release process, have no case managers, have no trained OSIS-like peer support counsellors and have no access to programs to assist them to reintegrate into civilian life. From what I have been able to ascertain to date, the way in which we treat RCMP veterans with disabilities lags behind their military counterpart. Much like the regular force's military relationship with their reserve forces, the RCMP have a growing cohort of municipal and provincial police officers who have been deployed on international operations. Unfortunately, if they succumb to service related injuries later in life, they often have to fend for themselves with a less than empathetic provincial or regional system. They, too, are deserving of a Veterans Ombudsman who has the authority to review their issues.

Ce n'est qu'un début, mais je crois que ces recommandations constituent des étapes positives vers l'élimination de la culture actuelle au sein du ministère des Anciens Combattants, qui, trop souvent, ne réussit pas à honorer l'obligation prise par la population et le gouvernement du Canada envers les anciens combattants qui ont si bien servi ce pays et leurs familles. Cependant, il importe davantage qu'une loi encadre le mandat de l'ombudsman des vétérans. Par conséquent, je vous demande d'user de toute votre influence pour que ça se réalise.

L'engagement de nos militaires actuels est aussi important que l'engagement de nos anciens combattants de la Première et de la Deuxième Guerre mondiale lorsqu'ils ont abandonné les mines, les camps de bûcherons, les fermes et les usines il y a tant d'années pour servir leurs pays sans condition. Malheureusement, il m'est devenu douloureusement évident, au cours de mes trois années comme ombudsman des vétérans, que notre engagement envers nos vétérans et leurs familles n'est pas aussi profond qu'il l'a déjà été.

Depuis de nombreuses années, le ministère des Anciens Combattants et les gouvernements fédéraux successifs se sont de plus en plus, et de façon délibérée, je dirais, dérobés aux obligations envers nos anciens combattants et leurs familles, des obligations qui étaient autrefois considérées comme un devoir. L'époque où les anciens combattants participaient vraiment à la prise de décision des pouvoirs fédéraux pour que l'engagement pris envers eux reste fort et vrai est révolue. L'établissement du poste d'ombudsman des vétérans dans la loi pourra redonner aux anciens combattants un certain niveau de représentation dans les processus du gouvernement dont dépend l'avenir de ceux qui font tant de sacrifices pour notre pays.

J'aimerais profiter de cette occasion pour attirer votre attention sur une autre question alarmante qui a été portée à mon attention : la perception des anciens combattants de la GRC de la façon dont ils sont traités. De nombreux membres qui ont subi des blessures en service dans des missions dites de maintien de la paix outre-mer avec les Forces canadiennes ont dit se heurter à des obstacles de taille lorsqu'ils présentent après leur libération une demande relative aux blessures découlant du service. Ils disent recevoir très peu de soutien au cours du processus de libération, ne pas pouvoir profiter des services de gestionnaires de cas ni de conseillers d'expérience en soutien par les pairs comme dans le cadre du SSBSO, ni avoir accès aux programmes d'aide à la réintégration dans la vie civile. D'après ce que j'ai pu constater jusqu'à maintenant, notre façon de traiter les anciens combattants de la GRC ayant des limitations fonctionnelles est loin de la façon dont on traite leurs homologues militaires. Très semblable à la relation qui existe entre la Force régulière et la Force de réserve, la GRC compte un groupe croissant de policiers municipaux et provinciaux qui ont été déployés dans des opérations internationales. Malheureusement, s'ils souffrent plus tard des suites de blessures liées au service, ils doivent souvent se défendre eux-mêmes dans des systèmes provinciaux ou régionaux plutôt indifférents. Ils méritent eux aussi un ombudsman des vétérans qui ait le pouvoir d'examiner leurs problèmes.

The delivery of veterans' benefits and services should be treated as a national security issue, not as a social program. To effectively recruit, employ and deploy the Canadian Forces and the RCMP, service personnel must have complete faith in the system that looks after them while serving and after service. When the frequency and intensity of operations increase, so does the effect it has on those who serve. Therefore, national security decision makers need to start factoring into their calculations what capacity will be required to respond to veterans' needs.

I would like to acknowledge the steps taken by the Government of Canada in the past months to work towards fairer treatment of our veterans and their families. In particular, I appreciate the Prime Minister's leadership of intervening personally in the Brian Dyck case. To me, the Brian Dyck case characterizes everything that is so very wrong with the current system. Leadership is what the veterans need for the future. I emphasize to you, however, that the steps announced so far are only the beginning of the changes needed if we are to serve the veterans and their families in the way they deserve. Now is the time for action. Our veterans and their families are the responsibility of all of us, and we must not let them down.

Finally, I wish to thank the committee for your work and for the honour to appear today. It has been my distinct pleasure to serve as Canada's first Veterans Ombudsman. I wish also to thank my team who have soldiered on in the face of some very volatile, uncertain and ambiguous times. I would also like to thank the rank and file of Veterans Affairs Canada and those members of the Veterans Review and Appeal Board who work so hard to serve our veterans and their families but have been frustrated by a system that is so broken. I would like to thank all Canadians who have expressed their outrage at the revelations that have taken place since my press conference on August 17, when I demonstrated how truly broken the system is. I submit that a Veterans Ombudsman with a legislated mandate is a keystone requirement to correct this alarming situation.

I look forward to your questions.

[Translation]

The Chair: Thank you very much, colonel. All members have received your presentation in both official languages.

So as to not waste any time, we will proceed directly to the question period.

[English]

Senator Manning: Thank you, Colonel Stogran, for your service over the past three years and for your opening remarks. There is no doubt that we have serious flaws to be addressed in the treatment of our veterans. We have heard announcements

La prestation des avantages et des services aux anciens combattants doit être traitée comme une question de sécurité nationale, plutôt que comme un programme social. Pour que le recrutement, l'engagement et le déploiement des Forces canadiennes et de la GRC soient efficaces, leurs membres doivent avoir une confiance absolue dans le « système » qui prend soin d'eux pendant leur service et après. Lorsque le rythme et l'intensité des opérations augmentent, les répercussions sur ceux qui servent augmentent aussi. Par conséquent, les décideurs en matière de sécurité nationale doivent commencer à tenir compte dans leurs calculs de la capacité requise pour répondre aux besoins des vétérans.

Je crois qu'il est important de reconnaître les démarches faites par le gouvernement du Canada ces derniers mois pour que les anciens combattants et leurs familles soient traités de manière juste et équitable. J'apprécie notamment le leadership du premier ministre, qui est intervenu personnellement dans le cas de Brian Dyck. D'après moi, le cas de Brian Dyck représente tout ce qui va mal dans le système actuel. C'est de leadership dont les anciens combattants ont besoin. Je dois toutefois insister sur le fait que les démarches annoncées ne sont qu'un premier pas, que d'autres changements seront nécessaires pour que les anciens combattants et leurs familles soient desservis comme ils le méritent. L'heure est venue de passer à l'action. Nous sommes tous responsables de nos anciens combattants et de leurs familles; nous ne devons pas les laisser tomber.

En terminant, j'aimerais vous remercier du travail que vous accomplissez et de l'honneur que vous me faites en m'invitant à comparaître devant vous. C'est avec un réel plaisir que j'ai servi comme premier ombudsman des vétérans du Canada. Je remercie aussi les membres de mon équipe qui ont persévéré même dans des moments très incertains et ambigus. Je remercie également les employés subalternes d'Anciens Combattants Canada et les membres du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), qui travaillent si fort au service de nos anciens combattants et de leurs familles, mais qui sont frustrés par un système qui fonctionne mal. Je remercie tous les Canadiens qui ont exprimé leur indignation à la suite des révélations qui ont été faites depuis ma conférence de presse du 17 août dernier, au cours de laquelle j'ai révélé combien le système était déficient. J'affirme qu'un ombudsman des vétérans soutenu par un mandat inscrit dans la loi est essentiel à la résolution de cette situation alarmante.

J'attends vos questions avec impatience.

[Français]

Le président : Merci énormément, colonel. Tous les membres ont reçu votre présentation dans les deux langues officielles.

Pour ne pas perdre de temps, nous irons donc immédiatement à la période de questions.

[Traduction]

Le sénateur Manning : Merci, colonel Stogran, pour vos trois années de loyaux services et pour votre déclaration préliminaire. Il ne fait aucun doute qu'il existe de graves lacunes dans le traitement de nos anciens combattants. Des annonces ont

from the Minister of Veterans Affairs and the Minister of National Defence in the past couple of weeks. What is your take on those announcements in terms of addressing some of the concerns that you raised and that we have heard from veterans across the country?

Col. Stogran: The fact that the Minister of Veterans Affairs appeared with the Minister of Defence is a positive step. There should be a hand-in-glove relationship in all the decisions made regarding the deployment of our troops overseas. I remind the members of the committee that the planning for the reintegration of our World War II veterans started in 1939 at the same time that we were sending our service personnel overseas.

Regarding the steps that have been taken, I applaud the government. However, in terms of short-term fixes to a culture that is so broken, I have no confidence that the \$2 billion, a huge amount of money that reflects commitment to the program over the long term, will ever get into the hands of the people who need and deserve it.

I would say that too many conditions have been assigned to it, although I am only privy to the information that comes out in media. I have had no extra guidance from within the department as to how this will follow through. It is my opinion that there is too much latitude between the announcement of the money going towards the troops and the actual money arriving in the hands of the troops. I think that problem manifests itself in the system and, at every level, gets increasingly tighter fisted until the veterans are denied what is rightfully theirs.

I am concerned that it is a piecemeal approach. When I started asking questions three years ago about the lump sum payment and these other programs that appeared to be problematic, I was told that I should not be looking at them in isolation but rather comprehensively. As the Veterans Ombudsman, I would suggest that it has to be addressed as a package and in a transparent fashion because so many people have a vested interest in where this act goes.

Another concern is retroactivity. The government knowingly introduced a piece of flawed legislation. It has been five years, and there is talk about leaving Afghanistan, but there is no retroactivity, as I understand from the announcements made of late. That means the majority of veterans who have already served overseas and made huge sacrifices will not be entitled to some of these upgrades to the program, if and when it makes it through the machinery of government in the next year. It will take time.

Senator Manning: The New Veterans Charter from 2005 is into its fifth year. The issues that have been raised seem to be highlighted at the present time. I have done some work with Veterans Affairs Minister Blackburn on some of those issues. What advice would you, as our first Veterans Ombudsman, pass on to the next ombudsman in terms of his or her opportunity to bring forward the concerns of the veterans?

Col. Stogran: My strongest advice would be to hold the bureaucracy accountable to the minister. I have no confidence right now that many of the issues make it up through the chain of

été faites par le ministre des Anciens Combattants et le ministre de la Défense nationale dans les dernières semaines. Selon vous, ces annonces permettront-elles de régler certains des problèmes que vous avez soulevés et que des anciens combattants de partout au pays ont révélés?

Col Stogran : Le fait d'avoir vu ensemble les ministres des Anciens Combattants et de la Défense nationale est positif. Concernant le déploiement à l'étranger de nos troupes, nos décideurs devraient travailler en étroite collaboration. Je vous rappelle que la planification de la réintégration des vétérans de la Deuxième Guerre mondiale a commencé en 1939, au moment de l'envoi des troupes outre-mer.

Concernant les mesures prises, je félicite le gouvernement. Cependant, à titre de correctifs à court terme apportés à une culture si déficiente, je ne crois pas que l'argent, 2 milliards de dollars, une somme considérable qui correspond au soutien du programme à long terme, se rendra jusqu'aux personnes qui en ont besoin et qui le méritent.

Selon moi, trop de conditions y sont rattachées, mais je ne connais que ce que les médias ont rapporté. Je n'ai pas reçu d'autre information du ministère sur la manière dont les choses vont se passer. Je crois qu'il y a un trop grand jeu entre l'annonce des fonds affectés aux troupes et les fonds qui arriveront effectivement jusqu'à elles. À mon avis, le problème se situe dans le système, et, d'échelon en échelon, le système devient de plus en plus radin, jusqu'à ce que les anciens combattants se voient refuser ce qui leur revient de droit.

Je crains qu'il s'agisse d'une approche décousue. Il y a trois ans, quand j'ai commencé à poser des questions sur le paiement forfaitaire et sur les autres programmes qui semblaient problématiques, on m'a répondu qu'il fallait les considérer dans leur ensemble, et non un à un. À titre d'ombudsman des vétérans, je recommande de les examiner comme un tout et de manière transparente, car ceux qui ont un intérêt direct dans cette loi sont nombreux.

La rétroactivité est une autre source de préoccupation. Le gouvernement a adopté une loi pleine de lacunes en toute connaissance de cause. Ça fait cinq ans, et on parle de se retirer de l'Afghanistan, mais il n'y aura pas de rétroactivité si j'ai bien compris l'annonce faite récemment. Ça veut dire que la majorité des anciens combattants qui ont servi à l'étranger et qui ont fait d'énormes sacrifices ne pourront pas profiter de l'amélioration du programme, si le programme survit à l'appareil gouvernemental au cours de la prochaine année. Ça va prendre du temps.

Le sénateur Manning : La nouvelle Charte des anciens combattants de 2005 est dans sa cinquième année. Les problèmes qui ont été soulevés semblent accentués en ce moment. J'ai travaillé avec le ministre des Anciens Combattants à trouver des solutions à quelques-uns d'entre eux. À titre de premier ombudsman des vétérans, quels conseils donneriez-vous au prochain ombudsman sur la façon de faire connaître les préoccupations des anciens combattants?

Col Stogran : Mon plus grand conseil serait que la bureaucratie soit tenue de rendre des comptes au ministre. En ce moment, je crois que de nombreux problèmes ne remontent pas la voie

command within the department and are actually presented in an unbiased and objective fashion to the minister so he can make decisions wisely. I have felt it has been my job to oversee the function of the bureaucracy and offer the minister observations in that respect.

Regarding the New Veterans Charter, for the three years of my term, I saw very little activity taking place within the department to address the New Veterans Charter as a whole, outside of the committee that was chaired, convened and which submitted its report, and the report from the Advisory Group on Special Needs.

I would suggest it is not an ombudsman's job to make the recommendations. There is a lot of high-priced help right now engaged in sorting out that piece of it. It is our job to ensure the deputy minister is being proactive and, if necessary, to challenge the elected officials of the day to follow through on this commitment to make it a living charter.

Senator Manning: There was a recent speech to the press gallery. I will paraphrase your words, but they were along lines that, if you had known some of the things the government/minister were going to address, you may not have said some of the things you said. What are those particular things you have brought forward that you believe have been addressed, and where are the main issues today?

Col. Stogran: It is impossible for me to repeat information I do not know on the inside. One of the recommendations I would make in terms of legislating the mandate is that the bureaucracy and the government should be compelled to adopt a less than adversarial relationship with the ombudsman.

I believe very much in speaking the truth. In the two and a half years that I spent working with the department, trying to develop a doctrine that would harmonize and not interfere with the processes of the department, we relied very much on information coming to us as a courtesy. I made it clear that I cannot sugar-coat or spin the truth as I see it when I am inspecting the troops "in the field," if you will — in the long-term care facilities, the homeless shelters and the town halls. However, I encourage the department to offer me their perspective such that I can have a balanced and objective opinion as to whether the best interests of the veterans were being served.

Without an inside look into the imperatives of the minister and the department, all I become is somewhat of an activist parroting the concerns of veterans. The concerns are huge and many. Towards the end of my term, I found my interaction with veterans in town halls to be demoralizing, because I would hear the same things over and over again and the department would simply parrot to me media lines and backgrounders. Therefore, there was no balance in what I was saying.

Senator Manning: I have heard comments in the past with regard to some of your budgetary constraints in your office and how they affected you in your duties as ombudsman. I am not aware of what your budget is. Can you tell us what it is and the constraints that you found? Was all your budget spent each year? Were you still lacking each year?

hiérarchique au sein du ministère, qu'ils ne sont pas présentés de façon impartiale et objective au ministre pour qu'il puisse prendre des décisions éclairées. J'ai eu le sentiment qu'il était de mon devoir de surveiller le fonctionnement de la bureaucratie et de faire part au ministre de mes observations à ce chapitre.

En ce qui a trait à la nouvelle Charte des anciens combattants, au cours des trois ans de mon mandat, j'ai constaté très peu d'activités visant la mise en œuvre de l'ensemble de cette charte au sein du ministère, en dehors du travail et du rapport du comité et du rapport du Groupe consultatif sur les besoins spéciaux.

Selon moi, ce n'est pas à l'ombudsman de faire des recommandations. Beaucoup de personnes chèrement payées travaillent actuellement à faire la lumière là-dessus. C'est à nous de veiller à ce que la sous-ministre agisse de manière proactive et, s'il y a lieu, de sommer les élus en place de respecter l'engagement de faire de la charte une charte vivante.

Le sénateur Manning : Dans une de vos récentes allocutions à la tribune de la presse, vous avez dit, en gros, que si vous aviez été au courant de certaines choses que le gouvernement ou le ministre allaient corriger, vos propos auraient été différents. Quels sont les points dont vous avez parlé qui devraient être réglés et quels sont les principaux problèmes qui subsistent?

Col Stogran : Je ne peux pas répéter de l'information que je ne connais pas. Une des recommandations que je formulerais concernant l'encadrement du mandat par une loi est que la bureaucratie et le gouvernement soient forcés d'établir avec l'ombudsman des relations qui relèvent moins de la confrontation.

Je crois profondément qu'il faut dire la vérité. Au cours des deux ans et demi que j'ai passés à travailler avec le ministère, à tenter d'élaborer une doctrine qui s'harmoniserait avec les processus du ministère au lieu de leur nuire, nous nous sommes surtout fiés à l'information qu'on nous a fournie par courtoisie. J'ai été très clair sur le fait qu'il m'est impossible d'adoucir ou d'interpréter la réalité de ce que constate à l'inspection des troupes « sur le terrain », dans les établissements de soins prolongés, les refuges pour les sans-abri et les hôtels de ville. Toutefois, j'invite le ministère à me donner son avis pour que je sache si les intérêts supérieurs des anciens combattants ont été bien servis, pour me faire une opinion plus juste de la situation.

Si je ne connais pas les impératifs qui guident le ministre et le ministère, je deviens en quelque sorte un militant qui, comme un perroquet, répète les préoccupations des anciens combattants. Ces préoccupations sont immenses et nombreuses. Vers la fin de mon mandat, j'ai constaté que les interactions avec les anciens combattants me démoralisaient, car j'entendais toujours les mêmes choses, et le ministère ne faisait que me transmettre des infocapsules et des documents d'information. Par conséquent, ce que je disais n'était pas du tout nuancé.

Le sénateur Manning : J'ai entendu dire certaines choses concernant les contraintes budgétaires à votre bureau, et que ces contraintes avaient nui à votre travail d'ombudsman. Je ne connais pas votre budget. Pouvez-vous nous parler des contraintes que vous avez constatées? Votre budget a-t-il été épuisé chaque année? Manquiez-vous d'argent chaque année?

Col. Stogran: If memory serves me, the budget directly apportioned to the office is in the neighbourhood of \$5.3 million a year. I believe \$1.2 million goes to the department for the overhead they incur in providing us our corporate services. Therein lies the problem; namely the lack of responsiveness in terms of the corporate services or the human resources services the office would receive.

The outgoing Public Sector Integrity Commissioner of Canada described in her last annual report how small agencies have every one of the encumbrances of the departments in terms of reporting and the processes and such. They very often have minimal staff to execute those services.

Therefore, we were relying on the department to a large degree. As a result, I think turn-around times were the biggest problem from that perspective.

Senator Wallin: I wish to follow up on some points my colleague raised. Our notes from the Library of Parliament say that your annual budget is \$5.8 million, \$1.2 of which goes to the department. Although they did not mention the latter part, I am prepared to take your word for it.

You have 30 employees, you report directly to the minister and your authority as outlined is influence and capacity to publicize. Again, by way of advice to your successor, what could you have done better, given that this seems to most people to be a pretty reasonable operation here? I know you have argued for legislative authority — it is on the record — but what could you have done better in retrospect?

Col. Stogran: In retrospect, I would not been so trusting of the system. I sincerely believed the rhetoric coming to me about this commitment to veterans — that we were all in it for the veterans and that I could be the squeaky wheel for the department if they needed that extra push to do things for veterans. In retrospect, I would be much more aggressive much earlier on to push some of the big ticket issues that I found six months before the end of my term that the deputy minister was not prepared to have leave the department.

Senator Wallin: The veterans charter was implemented by a previous government, so it has been around and veterans have been expressing their concerns. Are you saying you just discovered some of these issues in the last six months?

Col. Stogran: No, I am not speaking specifically to the New Veterans Charter. As I said, my job is to keep the bureaucracy ticking and hold their feet to the fire to bring the recommendations of the New Veterans Charter Advisory Committee and the Advisory Group on Special Needs to the attention of the minister in a package that will remedy some of the problems veterans are facing.

I am speaking globally.

Senator Wallin: Why could you not do that?

Col Stogran : Si je ne me trompe pas, le budget directement affecté au bureau est d'environ 5,3 millions de dollars par an. Je crois que 1,2 million va au ministère pour les frais généraux liés aux services ministériels qu'il nous fournit. C'est là le problème : le manque de réceptivité concernant les services ministériels et les services de ressources humaines que le ministère fournissait au bureau.

Selon le dernier rapport annuel de la commissaire sortante à l'intégrité du secteur public du Canada, les petits organismes ont les mêmes engagements que les ministères en matière de rapports, de processus, et cetera. Mais, très souvent, le personnel s'occupant de ces services est très réduit.

Par conséquent, nous dépendions largement du ministère, et, de ce point de vue, je crois que les délais étaient le plus gros problème.

Le sénateur Wallin : J'aimerais revenir sur certains points soulevés par mon collègue. Selon les notes de la Bibliothèque du Parlement, votre budget annuel est de 5,8 millions de dollars, dont 1,2 million va au ministère. Bien que ce que vous avez dit ensuite ne soit pas mentionné dans les notes, je vais vous croire sur parole.

Vous avez 30 employés, vous relevez directement du ministre et vous avez, selon la description qui en a été faite, des pouvoirs d'influence et de divulgation. Étant donné que, aux yeux de la plupart des gens, ça semblerait une situation plutôt raisonnable, qu'auriez-vous pu faire de mieux, que conseilleriez-vous à votre successeur? Je sais que vous avez invoqué le pouvoir législatif — c'est dans le compte rendu —, mais, rétrospectivement, qu'auriez-vous pu faire de mieux?

Col Stogran : Rétrospectivement, je n'aurais pas une si grande confiance dans le système. J'ai sincèrement cru au discours qu'on m'a servi sur l'engagement envers les anciens combattants, que nous étions tous là pour eux et que je pouvais être celui qui fait du bruit pour le ministère si on avait besoin d'un coup de pouce supplémentaire pour les anciens combattants. Bref, je foncerais davantage, plus rapidement, pour m'attaquer aux problèmes importants que j'ai découverts six mois avant la fin de mon mandat, des problèmes que la sous-ministre n'était pas prête à voir révélés.

Le sénateur Wallin : La Charte des anciens combattants a été mise en œuvre par le gouvernement précédent, alors elle est là depuis un moment et les anciens combattants ont exprimé leurs préoccupations. Est-ce que vous dites avoir constaté certains problèmes seulement dans les six derniers mois?

Col Stogran : Non, je ne parle pas spécifiquement de la nouvelle Charte des anciens combattants. Comme je l'ai dit, mon travail est de faire en sorte que la bureaucratie fonctionne et de la presser de soumettre les recommandations du Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants et du Groupe consultatif sur les besoins spéciaux au ministre d'une façon qui régle les quelques-uns des problèmes auxquels sont confrontés les anciens combattants.

Je parle de façon générale.

Le sénateur Wallin : Pourquoi n'avez-vous pas réussi à le faire?

Col. Stogran: First, I receive information from the department as a courtesy. From day one, the deputy minister made it clear that she would control the information flow to the Office of the Veterans Ombudsman in a fashion that would not constrain my ability to comment publicly.

Senator Wallin: You said you actually gleaned most of your information from dealing with veterans, town halls and so forth.

Col. Stogran: Exactly.

Senator Wallin: Were you not allowed to transmit that?

Col. Stogran: I transmitted it. Our town hall meeting transcripts were presented to the government. Two great services the Office of the Veterans Ombudsman offers to senior management are that I could speak with veterans in their own language, and that all of my discussions were made available to senior management.

Therefore, there was a one-way flow of information into the department. As I said, the deputy minister was intent on controlling my messaging by withholding information that she felt would constrain my ability for public commentary.

Senator Wallin: What on earth would motivate somebody to do that? We all have a veteran in our life. We know them in our towns or families. I do not know of anybody I have ever come across who would say we should not help our veterans; we should be mean to our veterans and should reject their claims and ignore their needs.

Is there a particular group of people who somehow do not reflect the rest of the population and who have somehow all managed to work in Veterans Affairs Canada?

Col. Stogran: I not only share your opinion, but those were the feelings I had coming into the office. As I said, I was naive to the realities. I cannot comprehend how anybody would not work in the best interests of our veterans.

Senator Wallin: What would motivate them? Why would people try to make somebody's life hell?

Col. Stogran: I cannot begin to comment on that. What I can say is that I sat with the deputy minister making a case for widows of Second World War veterans, and this is where the shoe dropped for me. I explained to her that, in my opinion, the government is cheating veterans' widows of the Second World War. I used those words. I even used the analogy of the Wild West movies, where the banker throws the widows out in the street and forecloses on them.

The response I got, to my shock and dismay, was I could not go to Treasury Board to ask for more program funding. It became clear to me at that time that the message was not leaving the department.

Col Stogran : D'abord, le ministère me donne de l'information par courtoisie. La sous-ministre a été très claire dès le premier jour; elle m'a dit qu'elle contrôlerait l'information fournie au Bureau de l'ombudsman des vétérans d'une façon qui n'entraverait pas ma capacité à m'exprimer en public.

Le sénateur Wallin : Vous avez dit que vous glaniez en grande partie l'information auprès des anciens combattants, lors des assemblées publiques, et cetera.

Col Stogran : En effet.

Le sénateur Wallin : Vous interdisait-on de transmettre cette information?

Col Stogran : Je l'ai transmise. Les procès-verbaux des assemblées publiques ont été soumis au gouvernement. Le Bureau de l'ombudsman des vétérans rend deux grands services à la haute direction : je peux parler avec les anciens combattants en utilisant leur langage, et toutes mes discussions avec eux sont rapportées à la haute direction.

Par conséquent, l'information ne circulait que dans un sens : vers le ministère. Comme je l'ai dit, la sous-ministre était résolue à contrôler mon message en retenant l'information qui, selon elle, entraverait ma capacité à m'exprimer en public.

Le sénateur Wallin : Mais qu'est-ce qui peut bien motiver quelqu'un à agir ainsi? Nous connaissons tous un ancien combattant. Il y a des anciens combattants dans nos villes, dans nos familles. Je n'ai jamais entendu quiconque dire qu'il ne fallait pas aider les anciens combattants, qu'il fallait être méchants envers eux, refuser leurs demandes et ignorer leurs besoins.

Est-ce qu'un groupe de personnes en particulier qui, d'une façon ou d'une autre, ne pense pas comme le reste de la population a réussi à infiltrer le ministère des Anciens Combattants?

Col Stogran : Je suis de votre avis, et c'est aussi l'impression que j'avais lorsque je suis entré en fonction. Comme je l'ai dit, j'étais naïf, la réalité m'échappait. Je ne peux pas comprendre pourquoi quelqu'un travaillerait à l'encontre des intérêts des anciens combattants.

Le sénateur Wallin : Quel serait leur but? Pourquoi voudrait-on faire vivre l'enfer à quelqu'un?

Col Stogran : Je ne peux pas me risquer sur ce terrain-là. Ce que je peux dire, c'est que j'ai rencontré la sous-ministre pour défendre la cause des veuves des anciens combattants de la Deuxième Guerre mondiale, et c'est à ce moment-là que j'ai compris. Je lui ai expliqué qu'à mon avis, le gouvernement trompait les veuves des anciens combattants de la Deuxième Guerre mondiale. J'ai utilisé ces mots. J'ai même fait une analogie avec les films westerns, où le banquier met la veuve à la rue et saisit ses biens.

J'ai été stupéfié et consterné de me faire répondre que je ne pouvais pas demander d'autres fonds au Conseil du Trésor pour le programme. Il m'est apparu clairement, alors, que le message n'allait pas sortir du ministère.

Senator Wallin: There are realities. I am not sure you can equate people saying "I do not have the funds" or "I do not think I can get the funds" with deliberately wanting to — I am just trying to draw that line. It is one thing to say bureaucracies are unresponsive. You would probably not get much disagreement with that, even in Ottawa. You ascribe motive to them, and I am wondering if there is actual evidence of that.

Col. Stogran: I think I just described evidence of not being prepared to act. In my opinion, in my experience with leadership, leadership starts at the top. It is the obligation of the senior people to challenge the system and to fight for the troops on the ground. Clearly, in my experience, that was not happening.

Senator Wallin: So it is money?

Col. Stogran: You would have to ask the senior members of Veterans Affairs, who know very well that the programs are not satisfying the needs of our veterans. They are the ones who should be answering that question.

The Chair: If I may, just a clarification for the record. The New Veterans Charter was passed under the previous government into law, but it was implemented by the current government a year later. The year was given to be able to interpret it and create the rules. The charter has been in operation three years at best.

You come back to information — not getting it or it being vetted by the deputy minister. It seems to me that as an ombudsman, you are authorized to go to wherever the office of primary interest is on a subject and seek that information directly, and the information is sent to you unfettered by the chain of command. Is that correct or incorrect?

Col. Stogran: One would think so, but that is not the case. The order-in-council describes all the things I can and cannot do as the ombudsman, but it compels the department to do nothing. Information flow from the department to the Office of the Veterans Ombudsman was provided as a professional courtesy only. I think from the first appearance I made before the committee, it was problematic.

The Chair: Just to confirm, there is no set procedure established between the department and the ombudsman in the process of providing information from them in order for you to be able to advise the minister on a possible disconnect or whatever. Is that correct?

Col. Stogran: We tried to establish a process that we referred to, a process of formal observations where, as we were building an understanding of the veterans' problems, we would present a written observation to the department to encourage the release of information that would allow us to balance that perspective we presented to them.

In a memorandum of understanding for information sharing that we initiated with the department, we included that kind of an understanding. When the amendments came back to us, that was

Le sénateur Wallin : Il y a des réalités auxquelles on n'échappe pas. Je ne suis pas certaine qu'on puisse affirmer que ceux qui disent « je n'ai pas les fonds » ou « je ne crois pas pouvoir obtenir les fonds » souhaitent vraiment... J'essaie simplement d'y voir clair. C'est une chose de dire que la bureaucratie est insensible. Peu de gens vous contrediraient, même à Ottawa. Vous leur attribuez des intentions, et je me demande si on peut le prouver.

Col Stogran : Je crois que je viens de prouver que le ministère n'était pas prêt à agir. À mon avis, et selon mon expérience du leadership, le leadership commence au sommet. C'est le devoir des dirigeants de contester le système et de lutter pour les troupes qui sont sur le terrain. Visiblement, et comme je l'ai constaté, ce n'était pas ce qui se passait.

Le sénateur Wallin : Alors, c'est une question d'argent?

Col Stogran : Il vous faudra le demander aux cadres supérieurs du ministère des Anciens Combattants, qui savent très bien que les programmes ne répondent pas aux besoins des anciens combattants. Ce sont eux qui devraient répondre à cette question.

Le président : Si je peux me permettre, une précision pour le compte rendu. La nouvelle Charte des anciens combattants a été adoptée par le gouvernement précédent, mais mise en œuvre par l'actuel gouvernement un an plus tard, après son interprétation et la formulation de règles. La charte est appliquée depuis trois ans, au mieux.

Vous revenez sur l'information, que vous n'obtenez pas ou qui est filtrée par la sous-ministre. Il me semble qu'en tant qu'ombudsman, vous avez le pouvoir d'aller là où se trouve le bureau de première responsabilité visé et de demander directement l'information voulue, pour que l'information vous soit transmise sans passer par la voie hiérarchique. C'est le cas ou pas?

Col Stogran : On pourrait le penser, mais ce n'est pas le cas. Le décret dit ce que je peux faire et ne peux pas faire en tant qu'ombudsman, mais il n'exige rien du ministère. L'information provenant du ministère ne m'était fournie qu'à titre de courtoisie. Je pense que c'était déjà problématique lorsque j'ai comparu pour la première fois devant le comité.

Le président : Donc, vous me confirmez qu'aucun processus n'a été établi entre l'ombudsman et le ministère pour qu'il vous communique de l'information, un processus qui vous permettrait d'informer le ministre d'une éventuelle divergence ou de quoi que ce soit du genre. Est-ce exact?

Col Stogran : Nous avons tenté d'établir un processus auquel nous référer, un processus d'observations formelles, au fur et à mesure que nous prenions connaissance des problèmes des anciens combattants. Nous aurions soumis par écrit au ministère des observations afin de favoriser la communication d'information qui nous permettrait de nuancer le point de vue que nous lui présentions.

Un processus du genre était prévu dans un protocole d'entente sur la communication de l'information que nous avons soumis au ministère. Lorsque nous avons reçu le protocole modifié, ce

taken out of the memorandum of understanding. As it stands right now, we have no formal process for initiating a transfer of information.

The Chair: That means that you provide advice, as your mandate says, to the minister and you are getting advice directly from the veterans, but you cannot counteract that information to the minister by what the department is doing about it formally.

Col. Stogran: Exactly. That is right.

The Chair: Thank you for that clarification.

Senator Plett: I want to continue a little bit along the same vein as Senator Manning with regard to funding. You suggested that you have doubts about whether the \$2 billion that Minister Blackburn announced will get down to the veterans. A part of that announcement is that an injured veteran will receive, with these new measures, a minimum of \$58,000 a year in benefits, not counting the non-monetary benefits, and a lump sum payment that can go up to \$276,000. There are specific guidelines in relation to that \$2 billion.

What more can a government do than make an announcement? If you simply say you do not believe the announcement will do any good, we could announce \$4 billion and you could be equally suspicious. At what point is it a good announcement? Do you not agree that these changes are a positive step forward for the veterans?

Col. Stogran: Mr. Chair, there is a lot of water to go under the bridge before that \$2 billion, as I understand it, comes into law. There could be a change of government or anything else that will displace the timeline on that.

Moreover, I have been saying since my press conference on August 17, that the \$2 billion — which actually amounts to \$50 million, as I understand it, for the next five years; \$2 billion refers to the entire length of the program — is subjected to the bureaucracy. It is not an automatic award going directly into the hands of the veterans who have been wounded. They have to go through an application process and they have to present it to the department. Some of the issues have to go to the Veterans Review and Appeal Board, and that has been problematic.

Senator Plett: Thank you for addressing the chair when I asked the question, but I will continue on with another question.

Throughout your dealings with Minister Blackburn and Minister Thompson, have you ever run into a case where either minister refused to meet with you? You have been suggesting that things have been tied up in the bureaucracy and that deputy ministers are getting in the way of much of what should be happening. Have you requested direct meetings with the ministers to suggest to them that the bureaucracy is tying up good programs, and have they refused these meetings?

Col. Stogran: No, senator, they have never refused me a meeting. However, I will point out that in my first meeting with Minister Blackburn I made the same comments that I made

passage avait disparu. Par conséquent, à l'heure actuelle, nous n'avons aucun processus officiel touchant la transmission d'information.

Le président : Ça veut dire que vous conseillez le ministre, comme le précise votre mandat, et que vous recevez des conseils directement des anciens combattants, mais que vous ne pouvez pas comparer l'information fournie au ministre avec les mesures officielles prises par le ministère.

Col Stogran : Exactement. C'est bien ça.

Le président : Merci de la précision.

Le sénateur Plett : J'aimerais poursuivre dans le même ordre d'idées que le sénateur Manning concernant le financement. Vous avez laissé entendre que vous doutiez que les 2 milliards de dollars annoncés par le ministre Blackburn se rendent jusqu'aux anciens combattants. Une partie de l'annonce précise qu'un ancien combattant blessé recevra, grâce à ces nouvelles mesures, au moins 58 000 \$ par année en prestations, sans compter les avantages non pécuniaires, et un montant forfaitaire pouvant atteindre 276 000 \$. Il existe donc des directives précises concernant ces 2 milliards.

Qu'est-ce que le gouvernement peut faire de plus que l'annoncer? Si vous dites simplement que vous ne croyez pas que l'annonce sera bénéfique, nous pourrions annoncer le versement de 4 milliards de dollars et vous auriez les mêmes doutes. À quel stade l'annonce devient-elle bonne? Ne croyez-vous pas que ces changements représentent un progrès pour les anciens combattants?

Col Stogran : Monsieur le président, beaucoup d'eau passera sous les ponts avant que les 2 milliards de dollars aient force de loi, d'après ce que je sais. Un changement de gouvernement ou autre chose, que sais-je, pourrait perturber l'échéancier.

Par ailleurs, depuis ma conférence de presse du 17 août, je dis que les 2 milliards de dollars — c'est-à-dire, si j'ai bien compris, 50 millions de dollars par année sur cinq ans, car les 2 milliards de dollars couvrent toute la durée du programme — devront passer par la bureaucratie. Il ne s'agit pas d'argent qui sera directement versé aux anciens combattants blessés. Ces personnes devront passer par tout un processus et soumettre une demande au ministère. Certains cas devront être renvoyés au Tribunal des anciens combattants (révision et appel), et c'est déjà problématique.

Le sénateur Plett : Merci d'avoir adressé la réponse à ma question au président; je vais quand même poursuivre avec une autre question.

Durant vos échanges avec les ministres Blackburn et Thompson, est-ce qu'un d'eux a déjà refusé de vous rencontrer? Vous avez laissé entendre que la bureaucratie ralentissait le processus et que les sous-ministres nuisaient aux progrès. Avez-vous demandé à rencontrer directement les ministres pour leur faire savoir que la bureaucratie ralentissait de bons programmes? Ont-ils refusé de vous rencontrer?

Col Stogran : Non, ils n'ont jamais refusé de me rencontrer. Cependant, je dois préciser qu'à ma première rencontre avec le ministre Blackburn, je lui ai dit ce que j'ai dit au comité

before the committee today. In fact, I used the term that the system is cheating veterans. The system is severely broken to the point of being a scandal, and I suggested to him that this government could be the heroes by giving me the authority and compelling the department and the Veterans Review and Appeal Board to work with me in order to identify the scope and magnitude of the problem. I explained that to the minister in his first official language, and just to make sure that I used the proper verb "cheat" and adjective "scandalous," I phoned his fluently bilingual chief of staff the next day and explained to him that I think it is scandalous the way our veterans are being treated by the bureaucracy.

Senator Plett: What have you done? You have been travelling all over Canada to meet with veterans. Have you taken the time to explain to the veterans the positive programs that our government is trying to implement? You say you have been at many town hall meetings. Have you mostly been listening to their complaints or have you been trying to promote?

I agree with you, Colonel, that, unfortunately, the wheels of government turn slowly. I think we all have to agree with that. However, the announcements are positive. Hopefully what they contain will filter down, and maybe in a year from now you will be able to say "I told you so," and maybe Minister Blackburn will be able to say the same. I hope the latter will be the case.

What have you done to promote some of these positive announcements that have been made?

Col. Stogran: The short answer I would have to say is nothing. We have been very careful to be as neutral and impartial as we can. First, I do not consider myself to be an expert on the mechanisms of all of the programs, but I would bring a member of my staff, as I have members of my staff here now, to the town hall meetings, to respond to some of the technical questions. As an ombudsman, I am really not there to promote or make excuses for some of the shortcomings of the department. My job is to listen to the veterans. We explain where we can without becoming part of the problem and then bring that message back to the department, which should be promoting their programs and fixing them when the ombudsman brings up these problems.

Senator Plett: I do not disagree that you should be neutral, but I am sorry, sir, I have real difficulty seeing where you have been neutral in this. I think you have been everything but neutral. You have been tremendously critical of what has been happening and in your presentation here again this afternoon. I do not see any neutrality in that, but thank you for your candour and your answers.

Col. Stogran: You are welcome.

[Translation]

Senator Pépin: In the document we received, you tell us that the Veterans Review and Appeal Board is made up of the same staff who conduct both reviews and appeals. You add that the board

aujourd'hui. En fait, je lui ai dit que le système trompait les anciens combattants, et qu'il était si déficient que ça en était scandaleux. Je lui ai fait savoir que le gouvernement actuel pourrait devenir un héros en m'accordant le pouvoir de déterminer l'ampleur du problème et en obligeant le ministère et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) à collaborer avec moi à ce chapitre. J'ai expliqué ça au ministre dans sa première langue officielle, et pour être certain d'avoir bien utilisé le verbe « tromper » et l'adjectif « scandaleux », j'ai appelé le lendemain son chef de cabinet, qui est à l'aise dans les deux langues, pour lui dire qu'à mon avis, la façon dont la bureaucratie traite les anciens combattants est scandaleuse.

Le sénateur Plett : Qu'avez-vous fait? Vous êtes allés rencontrer des anciens combattants aux quatre coins du pays. Avez-vous pris le temps de leur expliquer les programmes positifs que notre gouvernement essaie de mettre en œuvre? Vous dites que vous avez assisté à de nombreuses assemblées publiques. Avez-vous principalement écouté les plaintes ou avez-vous aussi essayé de faire de la promotion?

Je suis d'accord avec vous, colonel. Malheureusement, les rouages du gouvernement tournent lentement. Je pense que nous en convenons tous. Cela dit, les annonces sont positives. Espérons que leur contenu va atteindre la base. Peut-être que, dans un an, vous pourrez dire « je vous l'avais bien dit », et peut-être que c'est le ministre Blackburn qui pourra dire ça. J'espère que c'est lui qui aura raison.

Qu'avez-vous fait pour promouvoir les annonces positives qui ont été faites?

Col Stogran : La réponse, en bref, est « rien ». Nous avons essayé, autant que possible, de rester neutres et impartiaux. Tout d'abord, je ne me considère pas comme un expert des mécanismes de tous les programmes, mais j'emmène avec moi un membre de mon équipe, comme je l'ai fait aujourd'hui, aux assemblées publiques pour répondre aux questions techniques. En tant qu'ombudsman, mon rôle n'est pas de faire de la promotion ni de présenter des excuses pour les faiblesses du ministère. Mon travail est d'écouter les anciens combattants. Nous fournissons des explications lorsque nous le pouvons sans devenir une partie du problème, puis nous relayons le message au ministère, qui doit promouvoir ses programmes et régler les problèmes rapportés par l'ombudsman.

Le sénateur Plett : Je ne dis pas que vous ne devriez pas être neutre. Par contre, je suis désolé, colonel, mais j'ai vraiment du mal à voir en quoi vous avez été neutre dans ce cas-ci. Je pense que vous avez été tout sauf neutre. Vous avez été extrêmement critique par rapport à ce qui se passait, tout comme cet après-midi, dans votre déclaration. Je ne vois ici aucune neutralité, mais je vous remercie pour votre sincérité et vos réponses.

Col Stogran : Je vous en prie.

[Français]

Le sénateur Pépin : Dans le document que nous avons reçu, vous nous dites que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est composé et formé des mêmes personnes, celles qui

should be required to have, among its members, a group to look after reviews and another group to look after appeals. Can you elaborate a bit on that please?

[English]

Col. Stogran: Previously, in past years prior to the Veterans Review and Appeal Board, there was a separate appeals board and then they were amalgamated. The problem as I perceive it, and it has been presented to us by members of the board who feel there is a conflict, is a member who has handled a review may not handle the appeal of that review, but there is cross-talk and efforts to influence.

From my perspective, it is not just important that justice is done; it is important that it is perceived to be done. There is a definite perception that exists right now that there is undue influence going on within the Veterans Review and Appeal Board. Of course, that is a biased opinion because I have been shut out of the information loop and do not have a clear exchange of information with the board or with the department, so of course, I cannot be impartial and objective. I am representing the concerns of my constituents and my stakeholders.

[Translation]

Senator Pépin: Have you been requesting this for a long time?

[English]

Col. Stogran: Absolutely, yes, ma'am.

Senator Pépin: After that, it is mentioned that veterans have to pay when they go to the tribunal. What do you see as a solution for that procedure?

Col. Stogran: As I suggested in one of my recommendations, the Bureau of Pensions Advocates should be empowered to make representation for select cases where they feel it would serve the greater good, and they identify some of the cases that they would like to bring forward. I think there is also scope within the process for the ombudsman to have a role in terms of alternative dispute resolution, a type of role that the department could actually take advantage of where they feel a veteran is being abusive and not being fair with the system.

Senator Downe: When Prime Minister Stephen Harper launched the New Veterans Charter on April 6, 2006, in Parliament with the then Minister of Veterans Affairs, he indicated in his remarks that day that the government would work to establish a Veterans Ombudsman, but they really did not do that, I would argue. They established a veterans advocate and called it a Veterans Ombudsman because when you compare your independence with, for example, the ombudsman at DND, they are completely different.

You have obviously compared your authority with the DND ombudsman and you would agree he is much more independent?

font la révision et les appels. Vous ajoutez que le tribunal devrait être tenu d'avoir parmi ses membres un groupe de personnes qui s'occupent de la révision et un autre groupe pour s'occuper des appels. Est-ce que vous pouvez élaborer un peu là-dessus?

[Traduction]

Col Stogran : Avant l'établissement du Tribunal des anciens combattants (révision et appel), il y avait un tribunal d'appel distinct, puis ils ont été fusionnés. Des membres du tribunal qui jugent qu'il y a des conflits nous ont exposé le problème, qui, selon moi, se résume ainsi : un membre qui a traité une demande de révision ne peut s'occuper de l'appel de cette révision, mais il y a tout de même des discussions informelles et des tentatives d'influence.

De mon point de vue, il n'est pas seulement important de rendre justice, il est aussi important qu'on ait l'impression que ce soit fait. En ce moment, certains ont l'impression qu'une influence indue est exercée au sein du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Évidemment, il s'agit d'une opinion partielle puisqu'on ne me tient pas informé, et que l'échange d'information avec le tribunal et le ministère n'est pas optimal. Donc, bien évidemment, je ne peux pas être impartial ni objectif. Je transmets les préoccupations de mes mandants et de mes intéressés.

[Français]

Le sénateur Pépin : Est-ce que ça fait longtemps que vous faites ces demandes?

[Traduction]

Col Stogran : Oui, madame, tout à fait.

Le sénateur Pépin : Après ça, on mentionne que les anciens combattants doivent payer lorsqu'ils font appel au tribunal. Quelle solution voyez-vous à cette façon de faire?

Col Stogran : Comme je l'ai suggéré dans une de mes recommandations, le Bureau des services juridiques des pensions devrait être habilité à représenter des cas choisis lorsqu'on considère que ça pourrait servir le bien commun. Il devrait pouvoir retenir des cas qu'il aimerait défendre. Je pense que l'ombudsman pourrait aussi jouer un rôle dans le règlement des différends, rôle dont le ministère pourrait en fait profiter lorsqu'il estime qu'un ancien combattant tient des propos injurieux ou qu'il se montre injuste envers le système.

Le sénateur Downe : Lorsque le premier ministre Stephen Harper a lancé, le 6 avril 2006 au Parlement, la nouvelle Charte des anciens combattants avec le ministre des Anciens Combattants, il a mentionné que le gouvernement travaillerait à établir un ombudsman des vétérans, ce qu'il n'a pas fait, à mon avis. Ils ont mis en place un défenseur des anciens combattants, qu'ils ont appelé ombudsman des vétérans. En effet, si vous comparez votre indépendance à celle, par exemple, de l'ombudsman du MDN, vous vous rendez compte qu'elles sont complètement différentes.

De toute évidence, vous avez comparé votre autorité à celle de l'ombudsman du MDN. Ne trouvez-vous pas qu'il est beaucoup plus indépendant que vous?

Col. Stogran: I would not want to comment on the independence of the DND ombudsman. I spoke with the project team that established the Office of the Veterans Ombudsman before I ever joined it. They went through the studies and such, the committee report on the position, and submitted their recommendations to the system, and it did not come out as they would have expected in terms of the direction being a ministerial directive to the department that reflects the DND ombudsman's position. What happened instead was the order-in-council appointment that I work under.

That is one of the factors I considered in, shall I say, accusing the bureaucracy of not being fair with our veterans. When the Prime Minister announced on April 3, 2007, the Office of the Veterans Ombudsman, he announced that it would be operating at arm's length. I have often used that comment by the Prime Minister in preserving our independence.

I was called into the Privy Council Office by the Assistant Deputy Minister of Senior Appointments and told that I work for the deputy minister. I challenged that. I pointed out that I am a special adviser to the minister and the comments of the announcement by the Prime Minister that I would be operating at arm's length, and I was advised that there are various lengths of arms.

My conclusion is that there was honest effort in the early days to try and establish a meaningful Office of the Veterans Ombudsman, but there has been a deliberate attempt by the bureaucracy to subvert that effort and turn the Veterans Ombudsman into a complaints manager for the department.

Senator Downe: That is why your first recommendation is that that problem be rectified for whoever takes over?

Col. Stogran: Yes, senator.

Senator Downe: I hear from a number of veterans that they are pleased with the announcements that have been made over the last number of weeks but they are concerned that, like with previous announcements that have been made, the end result will not be anywhere near the announcement.

One that is often referenced is the announcement with Agent Orange, where the government announced they would compensate all those exposed to the spraying between 1956 and 1984. Then the announcement was for anyone exposed to spraying between 1966 and 1967, and the government announced \$96 million.

However, the program has now ended and over \$33 million was never even spent, even on that narrow program. This, in my opinion, is the foundation for the concerns about the announcements made over the last few weeks. The high number does not translate into what trickles down.

Do you have any further update on Agent Orange? I continue to hear complaints. Do you know if the department has listened to the representations? Are they planning any additional action that you are aware of?

Col Stogran : Je préfère ne pas me prononcer sur l'indépendance de l'ombudsman du MDN. J'ai parlé avec l'équipe de projet qui a établi le Bureau de l'ombudsman des vétérans avant mon arrivée. Ils ont examiné notamment les études et le rapport du comité sur le poste, puis ont soumis des recommandations à qui de droit, mais le résultat n'a pas été ce qu'ils attendaient, c'est-à-dire une directive ministérielle au ministère correspondant au poste de l'ombudsman du MDN. C'est plutôt ma nomination par décret qui a eu lieu, et c'est en fonction de ça que je travaille.

C'est un des facteurs sur lesquels je me suis appuyé pour, disons, accuser la bureaucratie d'être injuste envers nos anciens combattants. Lorsque le premier ministre a annoncé, le 3 avril 2007, l'établissement du Bureau de l'ombudsman des vétérans, il a déclaré qu'il serait indépendant. Je me suis souvent servi de cette déclaration du premier ministre pour préserver notre indépendance.

J'ai été convoqué au Bureau du Conseil privé par le sous-ministre adjoint des nominations à des postes de haut fonctionnaire pour me faire dire que je travaillais pour le sous-ministre. J'ai contesté cette affirmation en soulignant que j'étais un conseiller spécial du ministre et en citant la déclaration du premier ministre sur mon indépendance, et on m'a répondu qu'il y avait plusieurs degrés d'indépendance.

J'en conclus que des efforts honnêtes ont été déployés au début en vue d'établir un Bureau de l'ombudsman des vétérans sérieux, mais la bureaucratie a volontairement tenté de miner ces efforts pour faire de l'ombudsman des vétérans un simple gestionnaire des plaintes du ministère.

Le sénateur Downe : C'est pour cette raison que votre première recommandation est de rectifier ce problème pour la personne qui prendra la relève?

Col Stogran : Oui, sénateur.

Le sénateur Downe : Des vétérans disent qu'ils sont satisfaits des annonces qui ont été faites au cours des dernières semaines, mais ils craignent que, comme pour les annonces précédentes, le résultat final ne se rapproche pas du tout de ce qui a été annoncé.

On rappelle souvent l'annonce concernant l'agent Orange. Le gouvernement devait indemniser tous ceux qui y avaient été exposés entre 1956 et 1984. Par la suite, on a annoncé que seules les personnes exposées en 1966 et en 1967 étaient visées, et que le gouvernement allait y consacrer 96 millions de dollars.

Or, le programme a pris fin, et plus de 33 millions de dollars n'ont pas été distribués, même dans le cadre de ce programme restreint. Selon moi, c'est sur ça que sont fondées les inquiétudes entourant les annonces des dernières semaines. Le montant, élevé, ne représente pas vraiment ce qui finira par atteindre la base.

Avez-vous d'autres nouvelles sur l'agent Orange? Je continue d'entendre des plaintes. Savez-vous si le ministère a écouté les demandes? Savez-vous s'il prévoit prendre d'autres mesures?

Col. Stogran: I am not aware, senator. For the last month or so I have not been on top of the Agent Orange case. Suffice it to say that it was certainly a priority of mine, because I think the problem is much more severe than Canadians have been led to believe. We made a request to the minister's office, to the department, to extend the order-in-council for the awards that were being made, because it expired in October, but that date has slipped by. We felt that, for the reasons that you stated, it had been undersubscribed, as so many of the programs are. I do not have any figures with me in that respect.

The Chair: Colonel, you are holding a complex dossier in your responsibilities, and you have staff with you. Do not hesitate to keep it extended, because of the unfairness in the process for respond to us in a timely fashion.

Col. Stogran: Do you have any information on Agent Orange in terms of the number of complaints that we have been receiving recently?

Charles Cue, Senior Policy Advisor, Office of the Veterans Ombudsman: Not recently. I just know that we fought to try to keep it extended, because of the unfairness in the process for applications, and it did not work out.

Senator Downe: I do not want to raise a privacy issue, so if you do not want to answer, feel free to pass. I understand, from media reports, that you have indicated that you have applied for the position. I know that veterans across Canada have started a petition in support because they give you credit for the sudden action of the government over the last number of weeks.

Has there been any indication on your end whether or not you will be reappointed?

Col. Stogran: No, sir, I have not received any word at all.

The Chair: The New Veterans Charter was, in fact, to be an instrument, not to create a state of dependency for veterans, but a process whereby veterans could progressively acquire their independence within society and fill their roles, whatever they would be, depending on injury. In other words, there would always be a backdrop to that sort of social contract, as was articulated in the recommendations behind the legislation. Is that the impression in the field, that it is a lifelong instrument through which veterans are never left to themselves but can always revert to Veterans Affairs for further support?

Col. Stogran: That is a pretty broad question, sir. My impression, based on the town hall meetings, is that there is no such feeling. Many veterans have a sense of abandonment in regard to the New Veterans Charter. I think a lot of it stems from the inactivity over the preceding three years. It appears outwardly to those of us who do not have an inside picture that the so-called living charter is dead on the floor.

Col Stogran : Je ne suis pas au courant, sénateur. Je ne me suis pas penché sur le dossier de l'agent Orange depuis environ un mois. Nul besoin de vous dire qu'il s'agit assurément d'une priorité pour moi, puisque je pense que le problème est beaucoup plus grave que ce qu'on a laissé entendre aux Canadiens. Nous avons demandé au cabinet du ministre, au ministère, de prolonger le décret sur l'allocation des indemnités, qui expirait en octobre, mais la date est passée. Nous estimons qu'il a été sous-utilisé, pour les raisons que vous avez mentionnées, comme c'est le cas pour tant de programmes. Je ne dispose pas de chiffres là-dessus.

Le président : Colonel, vous êtes responsable d'un dossier complexe et vous avez des employés avec vous. N'hésitez pas à leur demander de vous fournir les renseignements techniques nécessaires pour pouvoir nous répondre rapidement.

Col Stogran : Avez-vous des renseignements sur le nombre de plaintes que nous avons reçues récemment en ce qui concerne l'agent Orange?

Charles Cue, conseiller principal en politiques, Bureau de l'Ombudsman des vétérans : Pas récemment. Je sais seulement que nous nous sommes battus pour la prolongation, en raison de l'injustice du processus de demande, mais ça n'a pas fonctionné.

Le sénateur Downe : Je ne veux surtout pas me mêler de votre vie privée, donc, si vous ne voulez pas répondre à cette question, n'hésitez pas à le dire. D'après certains reportages, vous avez demandé que votre mandat soit reconduit. Je sais que des anciens combattants des quatre coins du Canada ont lancé une pétition en votre faveur parce que c'est à vous qu'ils attribuent l'action soudaine du gouvernement dans les dernières semaines.

Est-ce qu'on vous a dit si votre mandat serait renouvelé?

Col Stogran : Non, monsieur, on ne m'a rien dit à ce sujet.

Le président : La nouvelle Charte des anciens combattants devait, en fait, être un instrument, non pas pour créer une dépendance chez les anciens combattants, mais un processus grâce auquel les anciens combattants pourraient graduellement retrouver leur indépendance et occuper une place, peu importe laquelle, au sein de la société, en tenant compte de leurs blessures. Autrement dit, les contrats sociaux de ce genre dépendront toujours des circonstances, comme le spécifiaient les recommandations préalables à la loi. Est-ce que c'est ce qu'on pense sur le terrain, que c'est un instrument permanent grâce auquel les anciens combattants ne seront jamais laissés à eux-mêmes, qu'ils pourront toujours retourner au ministère des Anciens Combattants pour obtenir de l'aide?

Col Stogran : C'est une question assez vaste, monsieur. Ce n'est certainement pas l'impression que j'ai eue lors des assemblées publiques. Beaucoup d'anciens combattants se sentent abandonnés par la nouvelle Charte des anciens combattants. Je pense que c'est en grande partie à cause de l'inactivité des trois années antérieures. De l'extérieur, la charte prétendument bien vivante est plutôt morte raide.

The Chair: I am interested in this change of the appeal board in the definitions of “standard of proof” and “benefit of the doubt.” Are those legal terms that have different connotations? If they do, is one more favourable to the veteran than the other?

Col. Stogran: Yes. The “benefit of the doubt” definition is enshrined in legislation. All of the major acts affecting the services and benefits for veterans have a “benefit of the doubt” clause in them. The Federal Court has declared that it is a lower burden of proof than one based on the balance of probabilities, but we have documentation from the Veterans Review and Appeal Board that indicates that the level of proof they expect of veterans is, in fact, based on the balance of probabilities.

There is an interpretation in your packages and, just briefly, there are two very important pieces of the ‘benefit of the doubt’ legislation. The first piece is the first subparagraph that reads that the adjudicator should draw on all of the circumstances related to a claim and draw all reasonable inferences in order to resolve things in favour of a veteran.

Paragraph 3 describes how any doubt associated with a veteran’s claim should be resolved in favour of the veteran.

The Woods commission report of 1968 — unfortunately I did not bring my copy — is a seminal document of some 800 pages, wherein they go through the entire history of the Canadian treatment of our veterans. Chapter 8 is dedicated to the “benefit of the doubt.” They make it clear that the intent of the legislation is such that it is possible for the preponderance of evidence to indicate another cause of a disability. An inference is a measure of sound, logic and reasoning, it is not a measure of truthfulness. If it is reasonable to infer that the case presented by a veteran is plausible, then it should be resolved in favour of the veteran.

In other words, a doubt, such as possible alternative causes of the disability, missing information that can be validated by hearsay or circumstantial evidence, those types of doubt, should be resolved in favour of the veteran.

Lastly, and importantly, Woods points out — the legislation came from his recommendations — that it is not a trial. It should not be viewed as one against another. It is very much the approval of an application.

The Chair: Thank you for that clarification.

Senator Manning: I do not believe, colonel, you will get any argument from me in relation to bureaucracy, not only within the department but within government as a whole. It slows the process of a lot of things we are trying to do.

I come back to a comment you made earlier, and I will give you the opportunity, if you can, to elaborate somewhat more on it. In my previous life as a member of Parliament, I was involved with people who were going before the appeal board. There was always concern one way or the other. You made a comment about undue

Le président : Je m'intéresse aux modifications qu'a apportées le tribunal d'appel aux définitions de la « norme de preuve » et du « bénéfice du doute ». S'agit-il de termes juridiques qui ont des connotations différentes? Si c'est le cas, l'un avantage-t-il plus les anciens combattants que l'autre?

Col Stogran : Oui. La définition du « bénéfice du doute » est inscrite dans la loi. Toutes les lois importantes qui concernent les services et les avantages offerts aux anciens combattants comprennent une disposition sur le « bénéfice du doute ». La Cour fédérale a déclaré qu'il s'agissait d'un fardeau de preuve moins exigeant que celui fondé sur la prépondérance des probabilités, mais des documents du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) montrent que le niveau de preuve attendu des anciens combattants est, en réalité, fondé sur la prépondérance des probabilités.

La liasse contient une interprétation et, brièvement, il y a deux passages très importants sur le « bénéfice du doute ». Le premier se trouve dans le premier sous-alinéa, qui précise que l'arbitre doit se baser sur toutes les circonstances d'une demande et toutes les inférences raisonnables pour résoudre la question en faveur de l'ancien combattant.

Le troisième alinéa dit que tout doute associé à la demande d'un ancien combattant doit être levé en sa faveur.

Le rapport de 1968 de la commission Woods — dont je n'ai malheureusement pas apporté d'exemplaire — est un document faisant autorité de 800 pages qui décrit en détail la manière dont ont été traités nos anciens combattants au fil du temps. Le huitième chapitre est consacré au « bénéfice du doute ». On y énonce clairement que la loi a été pensée de manière à ce que la prépondérance de la preuve puisse indiquer une autre cause à l'invalidité. Une inférence est une mesure de la justesse, de la logique et du raisonnement; elle n'est pas une mesure de la vérité. Si on peut raisonnablement inférer que la cause défendue par un ancien combattant est plausible, elle devrait être résolue en sa faveur.

Autrement dit, les doutes, comme d'autres causes possibles de l'invalidité, des informations manquantes qui peuvent être vérifiées par oui-dire ou appuyées par des preuves circonstancielles, devraient être levés en faveur de l'ancien combattant.

Enfin et surtout, comme le souligne Woods — et la loi émane de ses recommandations — il ne s'agit pas d'un procès. Il n'est pas question d'un affrontement entre deux parties opposées. Il s'agit essentiellement de l'approbation d'une demande.

Le président : Merci pour cette clarification.

Le sénateur Manning : Colonel, je ne contesterai certainement pas ce que vous avez dit à propos de la bureaucratie, non seulement au sein du ministère, mais dans l'ensemble du gouvernement. Elle ralentit beaucoup de choses que nous tentons de faire.

Je reviens à un commentaire que vous avez fait plus tôt et j'aimerais, si vous le pouvez, que vous nous en disiez un peu plus sur le sujet. Lorsque j'étais député, je travaillais avec des gens qui comparaissaient devant le tribunal d'appel. Ils étaient toujours un peu inquiets. Vous avez parlé d'influence indue au sein du

influence within the Veterans Review and Appeal Board, You gave some indication of the frustrations that you have experienced with some people within the department.

I think this is a very serious issue. We have a Veterans Review and Appeal Board, supposedly independent, to make a decision based on the evidence, as presented to them by the veteran or the person representing the veteran. I would like to give you the opportunity to give us an indication of where you think the undue influence is coming from and how it gets down to that level.

Col. Stogran: I have met with the senior members of the board. There is a document that the board maintains that they refer to as the "favourability rates table." This first came to my attention because members of the board came to me confidentially to complain about how that document is used. What they do is track the favourability rate, the number of favourable decisions that each member makes. I asked the chairman of the board and his senior staff what they use that information for. They replied that it was for consistency checks, to ensure they are being consistent. I asked how they do that. I thought the members are supposed to make their decisions based on the merit of the case presented to them, so how would they influence consistency in that fashion?

This is tied to another problem within the board in terms of undue influence in that they keep all the decisions secret. In a normal court, consistency is maintained because of precedential decisions that have been made. I suggested that all the decisions should all be made public so that they can be used in the appeal process. I do not know if that answers your question.

Senator Manning: It certainly does. You put forward your concern about the decision to be made public. I tend to agree that it gives you background. Where did the stumbling block occur with regard to whether to make decisions public? Did you get that from the people involved in the process or from the people in the higher bureaucracy of the department? Where is the stumbling block there?

Col. Stogran: It is within the Veterans Review and Appeal Board. When we made the recommendation that these decisions should be made public, their concerns were threefold. First, it would cost them an extra \$4 million a year; second, the requirement to interpret all the decisions would lengthen the process; and third, private information is contained in these decisions. The interesting point with respect to the private information is that if a veteran takes their complaint to the Federal Court of Appeal, the Federal Court publishes their findings and decisions.

I would submit that it is a vicious circle in terms of the culture of denial. Quite rightly, the Veterans Review and Appeal Board has a huge job to do. They have a huge number of complaints that are referred to them from the department. Therein lies the first problem. If the department took time to phone a veteran and confirm that the application is complete, and confirm, before they make their decision, that they truly understand the situation, I

Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Vous avez laissé entendre que vous aviez éprouvé de la frustration envers certains employés du ministère.

Je pense que c'est un problème très grave. Nous avons un tribunal des anciens combattants prétendument indépendant qui doit prendre une décision fondée sur les preuves soumises par l'ancien combattant ou la personne qui le représente. J'aimerais vous donner l'occasion de nous dire d'où vient, selon vous, cette influence induite, et comment elle joue à ce niveau.

Col Stogran : J'ai rencontré des membres haut placés du tribunal qui m'ont parlé d'un document dont le tribunal se sert, et que les employés appellent le « tableau des pourcentages de décisions favorables ». J'en ai eu connaissance parce que des employés du tribunal sont venus me voir en toute confiance pour se plaindre de l'utilisation de ce document. En fait, ils font le suivi du nombre de décisions favorables que prend chaque membre. J'ai demandé au président du tribunal et aux cadres supérieurs à quoi leur servent ces renseignements. Ils m'ont répondu qu'ils s'en servent pour assurer la cohérence. Je leur ai donc demandé comment ils procédaient. Je pensais que les membres devaient prendre une décision en se basant sur le bien-fondé du cas qui leur était présenté, alors comment pouvaient-ils influencer sur la cohérence de cette manière?

Au sein du tribunal, cette question est liée à un autre problème concernant l'influence induite. En effet, toutes les décisions sont confidentielles. Dans un tribunal normal, la cohérence est assurée par les décisions antérieures, qui établissent la jurisprudence. J'ai suggéré de rendre toutes les décisions publiques pour qu'elles puissent être utilisées en appel. Je ne sais pas si ça répond à votre question.

Le sénateur Manning : Tout à fait. Vous avez dit que les décisions devaient être rendues publiques. Je suis porté à dire que ça situe le contexte. Qui s'oppose à la diffusion des décisions? S'agit-il des personnes participant au processus ou des personnes de la haute bureaucratie du ministère? Où se situent les obstacles?

Col Stogran : Ils sont au sein du Tribunal des anciens combattants (révision et appel). Lorsque nous avons recommandé de rendre ces décisions publiques, ils ont soulevé trois points. Premièrement, ça leur coûterait 4 millions de dollars supplémentaires par année, deuxièmement, l'interprétation de toutes les décisions — qui serait alors nécessaire — ralentirait le processus, et, troisièmement, ces décisions contiennent des renseignements confidentiels. Ce qui est intéressant en ce qui concerne les renseignements confidentiels, c'est que lorsqu'un ancien combattant présente sa plainte devant la Cour d'appel fédérale, celle-ci publie ses conclusions et décisions.

Selon moi, c'est un cercle vicieux associé à la culture du déni. Effectivement, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) a beaucoup de travail. Le ministère leur transmet une quantité énorme de plaintes. C'est là que repose le premier problème. Si le ministère prenait le temps d'appeler un ancien combattant pour vérifier si la demande est complète et s'assurer, avant de prendre une décision, qu'il comprend vraiment la

would submit that the 60 per cent turnover rate that the Veterans Review and Appeal Board brags about would be much less. That is overly simplistic, but if the department were using more the approach of benefit of the doubt and engaging more with the veterans, the board would have fewer problems.

Senator Manning: I am concerned about the privacy issue you just raised. I am trying to narrow down where the problem is in regard to making the decisions public. One of the concerns is privacy issues with some veterans and how you go about that. In your discussions with them, did they provide any suggestions as to how to address that matter? You said there were three issues. The other two issues I am not overly concerned about with regard to cost. We are dealing with veterans here, and we want to ensure they are treated fair and square.

What do you suggest to get around the privacy issue? If the decisions were to be made public, there has to be consideration of privacy issues.

Col. Stogran: Yes, senator. In the absence of doing a detailed study into the issue, which I believe the Veterans Review and Appeal Board has done, I could not really comment how to get around it. Suffice it to say that the Federal Court of Appeal finds a way to publish enough information without violating the privacy of veterans.

I think I am safe in saying that much of the private information included in the decisions of the Veterans Review and Appeal Board is not essential to the factors that led to the decision.

The Chair: In some courts, I believe they take away the names and places and get around it that way.

Senator Manning: In your testimony you talked about your first meeting with Minister Blackburn and the fact that you used the words "scandalous" and "cheating," in putting forward your concerns. We all know about the announcements that have been made, and hopefully more are forthcoming. The largest expenditure of the government this year has been on the veterans file, from what I understand. I suppose you can take some solace in the fact that in the last number of weeks, some of the concerns you have expressed, even at that first meeting, have been brought to the fore and have been addressed in some way.

Col. Stogran: As I said in my opening remarks, I am greatly appreciative of the leadership of the Prime Minister in personally intervening in the Brian Dyck case. From the perspective of benefit of the doubt, that characterizes everything that is wrong in the way that piece of the legislation is treated.

In terms of the commitment of funds and the funds going to the troops, I applaud the government. There have been considerable ovations. As Veterans Ombudsman, my concern from day one, and the mark I wanted to leave upon leaving the office, is that the culture within the bureaucracy be fixed. Many

situation, je pense que le taux de roulement de 60 p. 100 dont se vante le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) serait bien moindre. C'est très simpliste, mais si le ministère accordait plus souvent le bénéfice du doute aux anciens combattants et communiquait davantage avec eux, le tribunal aurait moins de problèmes.

Le sénateur Manning : La question de la protection de la vie privée que vous venez de soulever m'inquiète. J'essaie de déterminer exactement ce qui pose un problème dans la publication des décisions. La protection de la vie privée des anciens combattants est un sujet d'inquiétude. Dans vos discussions avec eux, vous ont-ils suggéré des façons de régler cette question? Vous avez dit qu'il y avait trois problèmes. Les deux autres ne m'intéressent pas outre mesure, car ce sont des problèmes d'argent. C'est d'anciens combattants dont il est question ici, et je veux m'assurer qu'ils sont traités de façon juste et honnête.

Que suggérez-vous pour contourner le problème de la protection de la vie privée? Si les décisions étaient rendues publiques, il faudrait s'en préoccuper.

Col Stogran : Bien sûr. Comme je n'ai pas étudié la question en profondeur — mais je pense que le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) l'a fait —, je ne peux pas vraiment me prononcer sur la façon de contourner le problème. Je me contenterai de dire que la Cour d'appel fédérale réussit à publier suffisamment de renseignements sans porter atteinte à la vie privée des anciens combattants.

Je ne crois pas me tromper en disant qu'une grande partie des renseignements se trouvant dans les décisions du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) ne sont pas intimement liés aux facteurs qui motivent les décisions.

Le président : Dans certains tribunaux, je pense qu'on supprime le nom des personnes et des lieux pour s'en sortir.

Le sénateur Manning : Dans votre témoignage, vous avez parlé de votre première rencontre avec le ministre Blackburn et du fait que vous aviez utilisé les mots « scandaleux » et « tromper » pour exprimer vos inquiétudes. Nous sommes tous au courant des annonces qui ont été faites, et nous espérons qu'il y en aura d'autres. D'après ce que je sais, c'est le dossier des vétérans qui a reçu le plus d'argent du gouvernement cette année. Je suppose que vous trouvez un certain réconfort dans le fait que, au cours des dernières semaines, certains des problèmes que vous avez soulevés, notamment lors de cette première rencontre, ont été mis en évidence et, dans une certaine mesure, réglés.

Col Stogran : Comme je l'ai dit dans ma déclaration préliminaire, je suis très reconnaissant du leadership dont a fait preuve le premier ministre, qui est intervenu personnellement dans l'affaire Brian Dyck. En ce qui concerne le bénéfice du doute, ce cas représente tout ce qui ne va pas dans l'application de cette mesure législative.

Pour ce qui est des fonds promis et des fonds destinés aux troupes, je félicite le gouvernement. Les ovations étaient impressionnantes. En tant qu'ombudsman des vétérans, je souhaite depuis le début qu'on règle la question de la culture au sein de la bureaucratie, et c'est l'empreinte que je voulais laisser à

recommendations have been made to improve the New Veterans Charter. I am confident, with the ovations that have been made recently, that in the fullness of time, the government will be addressing those recommendations. It is the culture that must be changed.

Senator Wallin: I would like to follow up on a couple of points. I have had conversations privately with veterans as well, as I am sure you have, and one of the issues on the privacy front — and it is a law of Canada — is that if a veteran is involved in questions, is appealing or has sought out a lawyer to help them, the government is forbidden from talking to the veteran. Is that your understanding?

Col. Stogran: Definitely not. There is solicitor-client privilege, but I have never heard that because someone has contracted a lawyer —

Senator Wallin: Then the department itself is forbidden from dealing with the individual separately.

Col. Stogran: I could see that situation arising.

Senator Wallin: The privacy issue, as you well know, is a sticky one. I agree with you; I hope that all senators around this table will vote for this legislation when we get the chance, and do so speedily.

You suggested earlier — and this is kind of over and above the benefit of the doubt aspect that you explained — that somehow this money should be just handed out to veterans and that they should not have to apply for benefits or explain their circumstances.

It was kind of a sweeping comment. I am assuming you do not really mean that. I am assuming that everyone would agree that veterans have to make their case somewhere.

Col. Stogran: I did not intend to give that impression. Our system of having to present a prima facie case to support a particular claim, with the benefit of the doubt compensating for the fact that the system is responsible for generating and maintaining the evidence to which veterans do not have access, I think is a tremendous way of doing it. I would not for a second submit that we should be approving every single claim that comes through.

Senator Wallin: Your concern, then, specifically — we will set privacy aside for the moment — is the timing of it. People go through an application process. You have used some strong language today to the effect that people have deliberately attempted to subvert the system. Those are provocative terms, but we are trying to figure out what needs to be different.

You agree that people should and must apply for benefits and that they should be asked to explain and substantiate their claim. You have referred to the benefit of the doubt approach. What is wrong? What is the problem there? Is it this deliberate subversion you talk about or is it paperwork?

mon départ. Beaucoup de recommandations ont été faites en vue d'améliorer la nouvelle Charte des anciens combattants. Compte tenu des ovations, j'ai bon espoir qu'en temps et lieu, le gouvernement mettra en œuvre ces recommandations. C'est la culture qu'il faut changer.

Le sénateur Wallin : J'aimerais revenir sur deux ou trois choses. J'ai moi aussi discuté en privé avec des anciens combattants, comme je suis sûr que vous l'avez fait, et un des problèmes en ce qui concerne la protection de la vie privée — et c'est une loi au Canada —, c'est que si un ancien combattant est partie à un cas, interjette appel ou demande l'aide d'un avocat, le gouvernement n'a pas le droit de lui parler. Est-ce que c'est exact selon vous?

Col Stogran : Certainement pas. Il y a le secret professionnel, mais je n'ai jamais entendu dire que, parce que quelqu'un avait eu recours à un avocat...

Le sénateur Wallin : Le ministère n'a alors pas le droit de communiquer directement avec cette personne.

Col Stogran : Je suppose que ça pourrait être le cas.

Le sénateur Wallin : La question de la protection de la vie privée est, comme vous le savez bien, délicate. Je suis d'accord avec vous, et j'espère que tous les sénateurs autour de cette table voteront en faveur de cette loi lorsqu'ils en auront l'occasion, et qu'ils le feront rapidement.

Vous avez suggéré plus tôt que cet argent devrait simplement être distribué aux anciens combattants, qui ne devraient pas avoir à demander des avantages ni à expliquer leur situation, ce qui va tout de même au-delà du bénéfice du doute que vous avez expliqué.

Vous avez dit ça en passant. Je suppose que vous ne le pensiez pas vraiment. Je suppose que tout le monde s'entend sur le fait que les anciens combattants doivent justifier leur demande d'une façon ou d'une autre.

Col Stogran : Je ne voulais pas donner cette impression. Notre système, qui exige une preuve prima facie pour toute demande — le bénéfice du doute étant censé compenser le fait que c'est ce système qui produit et conserve les preuves, auxquelles les anciens combattants n'ont pas accès —, est selon moi une excellente façon de faire. Je ne voulais certainement pas dire que nous devrions approuver toutes les demandes qui sont soumises.

Le sénateur Wallin : Donc, si nous laissons de côté la protection de la vie privée pour le moment, ce qui vous préoccupe, précisément, c'est la durée. Les gens doivent suivre la procédure. Aujourd'hui, vous avez utilisé des termes forts pour dire que certaines personnes essaient délibérément de corrompre le système. Ces termes sont provocateurs, mais nous essayons de déterminer ce qui doit changer.

Vous êtes d'accord sur le fait que les gens devraient et doivent remplir une demande pour obtenir des avantages, et qu'on devrait leur demander d'expliquer et de justifier leur demande. Vous avez parlé du fait d'accorder le bénéfice du doute. Qu'est-ce qui ne va pas? Où est le problème? Est-il question de corruption véritable, ou de paperasserie?

Col. Stogran: All of the above. I have not gotten into the bureaucracy and the number of applications and reapplications that veterans have to make.

Senator Wallin: That is what troubles me, because you have said on a couple of occasions that you are not really familiar with all the aspects, either because the information is withheld or you cannot talk to the right people. However, members of the appeal board tell you things in confidence. If you want someone's head to roll, you have to be able to back that up.

Col. Stogran: Absolutely. I have invited the department and the government to challenge me on any of my claims. I have documentary evidence written into decisions of the Veterans Review and Appeal Board that the balance of probabilities was not met.

Senator Wallin: Do you legally have access to that information, then?

Col. Stogran: Yes. It has been provided to us by veterans.

Senator Wallin: It does come to you, then.

Col. Stogran: It comes to us from veterans. When I asked the chairperson of the Veterans Review and Appeal Board for a copy of the favourability rates table, he flatly refused to give me one.

Senator Wallin: Someone went around the system and gave it to you?

Col. Stogran: Yes, indeed, and it happens all the time from the rank and file of veterans.

Senator Wallin: Have you published that?

Col. Stogran: No. I would go to jail before revealing the confidentialities that have been brought to me, virtually illegal.

The Chair: Senator Wallin, I think you are on parallel tracks here. Just to make sure, information that you are giving, which is building your case in regard to the state or atmosphere within Veterans Affairs, is from information you receive from the veterans and their documents and not from within the institution?

Col. Stogran: Yes, Mr. Chair.

Senator Wallin: He also said members of the board came forward and gave you decisions that are held in secret.

Col. Stogran: No, they made complaints to me about things that they face in making the decisions, because they are frustrated with the system.

Senator Wallin: I understand, but was there detail or did they just say "We do not think the system is working right"?

Col. Stogran: There is detail.

Col Stogran : De tout ça à la fois. Je n'ai même pas parlé de la bureaucratie ni du nombre de demandes que les anciens combattants doivent présenter.

Le sénateur Wallin : C'est ce qui me trouble, car vous avez dit à deux ou trois reprises que vous ne connaissiez pas vraiment tous les aspects de la question, soit parce que les renseignements ne vous sont pas communiqués, soit parce que vous ne pouvez pas parler aux bonnes personnes. Par contre, des membres du tribunal d'appel vous disent des choses en confidence. Si vous voulez condamner quelqu'un, il faut que vous puissiez prouver vos dires.

Col Stogran : Absolument. J'ai invité le ministère et le gouvernement à contester mes déclarations. J'ai des preuves documentaires, dans les décisions rendues par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), qui montrent que la prépondérance des probabilités n'a pas été respectée.

Le sénateur Wallin : Avez-vous légalement accès à ces renseignements?

Col Stogran : Oui. Des anciens combattants nous les ont fournis.

Le sénateur Wallin : Ils vous parviennent, donc.

Col Stogran : Ils nous parviennent des anciens combattants. Lorsque j'ai demandé au président du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) un exemplaire du tableau des pourcentages de décisions favorables, il a carrément refusé de m'en donner un.

Le sénateur Wallin : Quelqu'un a contourné le système et vous l'a remis?

Col Stogran : Oui, effectivement, et ça arrive souvent dans le cas des anciens combattants.

Le sénateur Wallin : Avez-vous publié ça?

Col Stogran : Non. J'irai en prison avant de révéler les confidences qui m'ont été faites de façon pratiquement illégale.

Le président : Sénateur Wallin, je pense que vous êtes ici sur la même voie. Pour m'assurer de bien comprendre, les renseignements que vous donnez et sur lesquels vous vous basez pour parler de la situation ou de l'atmosphère au sein du ministère des Anciens Combattants sont tirés d'information et de documents que vous avez obtenus d'anciens combattants, et non de l'institution?

Col Stogran : Oui, monsieur le président.

Le sénateur Wallin : Vous avez aussi dit que des membres du tribunal vous avaient approché et vous avaient remis des décisions tenues secrètes.

Col Stogran : Non, ils se sont plaints de choses auxquelles ils sont confrontés lorsqu'ils doivent prendre une décision, parce qu'ils sont mécontents du système.

Le sénateur Wallin : Je comprends, mais y avait-il des explications ou disaient-ils seulement « nous ne croyons pas que le système fonctionne bien »?

Col Stogran : Il y avait des explications.

Senator Wallin: Here is veteran A; here are his circumstances; what happened.

Col. Stogran: There is detail. The favourability rates table was described to me in detail. In fact, we got a copy of it from a member, who shall remain nameless.

Senator Wallin: I would like to ask if we can see that, too. I do not want to doubt you, but the language you use is very strong, so it would be helpful for us to see what you are basing that language on or why you feel so strongly about this. We need to see that evidence, too.

Col. Stogran: I would be more than happy to produce the evidence. In fact, I think the committee can compel me to do so. I would like to think that the Veterans Review and Appeal Board can be compelled to bring forward some of these issues.

The Chair: This is what we are leading to, that is, if you have done your assessments based on information that you received from veterans, which is fine, that is direct; and you have received indirect information from members or people who work within the department, and you have the documentation, you are compelled to act on it no matter how you get it. The question becomes, is that information available for us to assess whether or not you have substantiated your arguments? That can be a question we could follow up on.

Senator Wallin: Yes. We need some legal advice on that before we implicate ourselves.

The Chair: That is exactly it. Let us make sure we have it right. We are reviewing the New Veterans Charter. We are not here to put the ombudsman in the position of defending his job.

Senator Wallin: I understand, but the comments are about whether the New Veterans Charter is being implemented.

Col. Stogran: If I may, I have been increasingly vocal and I would even say increasingly coercive in the language I have been using. I would be more than happy to be compelled by subpoena to present the evidence to whoever wants to receive it.

The Chair: I am afraid you are in the wrong country. The guys down south can do that, but it is not our procedure.

Col. Stogran: I am saying that I would like this stuff to come out on the table.

The Chair: I think that point has been clearly made.

Senator Plett: You have praised the Prime Minister for his intervention in the Brian Dyck case and I appreciate that.

On October 15, Veterans Affairs Canada announced that Canadian veterans diagnosed with ALS will no longer have to fight for their health and financial benefits. You then state that the minister's announcement on October 15 was self-serving.

Le sénateur Wallin : Voici l'ancien combattant A; voici les circonstances; voici ce qui s'est passé.

Col Stogran : Il y avait des explications. On m'a décrit en détail le tableau des pourcentages des décisions favorables. En fait, un membre, que je ne nommerai pas, nous en a même remis un exemplaire.

Le sénateur Wallin : J'aimerais vous demander si nous pouvons voir ça aussi. Je ne doute pas de vous, mais vous utilisez des termes très forts, et il nous serait donc utile de voir sur quoi vous vous appuyez ou pourquoi ça vous tient tant à cœur. Nous devons voir ces preuves nous aussi.

Col Stogran : Je me ferai un plaisir de vous les fournir. En fait, je pense que le comité peut m'obliger à le faire. J'aimerais croire qu'on peut obliger le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) à exposer certains de ces problèmes.

Le président : C'est ce que nous cherchons à établir, c'est-à-dire, si vous avez fait vos évaluations en vous fondant sur l'information que vous avez reçue des anciens combattants, ce qui est bien, c'est direct. De plus, vous avez reçu indirectement de l'information des membres ou des gens qui travaillent au ministère, et vous avez des documents. Vous êtes donc contraint d'agir en conséquence, peu importe comment vous avez obtenu l'information. La question est donc de savoir si nous pouvons obtenir cette l'information pour déterminer si vous pouvez justifier vos arguments. C'est une question sur laquelle nous pourrions revenir.

Le sénateur Wallin : Oui. Nous avons besoin d'un avis juridique avant d'aller plus loin.

Le président : C'est exactement ça. Assurons-nous de bien faire les choses. Nous examinons la nouvelle Charte des anciens combattants. Nous ne sommes pas ici pour demander à l'ombudsman de défendre son travail.

Le sénateur Wallin : Je comprends, mais ce que nous cherchons à savoir, c'est si la nouvelle Charte des anciens combattants est mise en œuvre.

Col Stogran : Si je peux me permettre, je dirais que j'ai utilisé des termes de plus en plus forts et même de plus en plus coercitifs. Je serai ravi d'être contraint par assignation à présenter les preuves à quiconque voudra les voir.

Le président : Je crains que vous soyez dans le mauvais pays. Nos voisins du Sud peuvent faire ça, mais ce n'est pas comme ça que nous procédons.

Col Stogran : Je dis simplement que j'aimerais que tout ça soit exposé au grand jour.

Le président : Je pense que nous avons compris.

Le sénateur Plett : Vous avez loué le premier ministre d'être intervenu dans l'affaire Brian Dyck, et je vous en suis reconnaissant.

Le 15 octobre, le ministère des Anciens Combattants a annoncé que les anciens combattants canadiens atteints de la SLA n'auraient plus à se battre pour recevoir des services de santé et des avantages financiers. Vous avez dit par la suite que l'annonce faite par le ministre le 15 octobre était égoцентриque.

Again, you show suspicion of the government's intention; or maybe not suspicion of their intention but you doubt that the money will flow when they announce a money bill. When the minister made an announcement, one, it would seem to me, you would be favourable of, you say it is self-serving. Short of having the minister having made that announcement earlier, what would you think is self-serving about that and what should the minister have done?

Col. Stogran: What is self-serving about that is taking any credit at all for changing the benefits going to ALS victims. The Veterans Review and Appeal Board and the department should have been granting those benefits all along. There have been no substantive actions that I know of within the department to change that particular piece. As far as I am concerned, it is a deception plan. It is slick marketing demonstrating that all sorts of things are changing on behalf of veterans.

What about the PTSD victim? In the United States, the same kind of statistical evidence indicates that they have a higher propensity for early onset dementia, yet we have a 60-year-old infantry officer in Halifax who was an acute sufferer of PTSD while serving, and he is a complete invalid now suffering from dementia. The department refuses to accept that. I would submit, as I have submitted in your document, if the department truly abided by the intent behind the benefit of the doubt, there would be many other maladies that would be treated in the same way that the minister is taking credit for having changed things for ALS.

Senator Plett: As a closing comment, I suspect that many people who are suffering with ALS are happy that the minister made the announcement. They may not have the same feelings you do.

The Chair: What information are you receiving in regard to how the New Veterans Charter is responding to family needs? Are there any particular elements there that have come to the fore that you believe are worthy of our attention?

Col. Stogran: What information has come to us is limited.

The Chair: I am talking from the point of view of veterans.

Col. Stogran: The families are a concern.

The Chair: You are saying that it is either being taken care of or there is nothing being done. What is your position?

Col. Stogran: Family members have been expressing their concerns at these town hall meetings, such as the spouses of traumatic brain injury victims who are left to fend for themselves. I would say that that would be a major issue at town hall meetings.

The Chair: There is more to be done on this issue.

Encore là, vous semblez douter de l'intention du gouvernement, ou peut-être pas de son intention, mais vous doutez que l'argent soit versé lorsqu'il annonce un projet de loi de finances. Lorsque le ministre fait une annonce qui, selon moi, devrait vous satisfaire, vous dites qu'elle est égocentrique. À part le fait que le ministre aurait pu faire cette annonce plus tôt, qu'est-ce que vous trouvez égocentrique, et qu'aurait dû faire le ministre?

Col Stogran : Ce qui est égocentrique, c'est de s'attribuer le mérite d'avoir bonifié les avantages consentis aux anciens combattants atteints de la SLA. Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) et le ministère auraient dû accorder ces avantages depuis le début. À ma connaissance, le ministère n'a pris aucune mesure concrète pour modifier cette mesure en particulier. À mon avis, c'est une tromperie. C'est du marketing rusé pour faire croire que plein de choses changent en faveur des anciens combattants.

Qu'en est-il des victimes du TSPT? Aux États-Unis, le même genre de preuves statistiques indiquent que l'apparition précoce de la démence chez elles est plus répandue, mais nous avons à Halifax un officier d'infanterie de 60 ans qui souffrait gravement du TSPT pendant son service actif, et il est maintenant totalement invalide à cause de la démence. Le ministère refuse d'accepter ça. Je prétends, comme je l'ai fait dans votre document, que si le ministère appuyait réellement l'intention sous-jacente au bénéfice du doute, beaucoup d'autres maladies seraient considérées de la même manière que le ministre prétend l'avoir fait en améliorant le sort des anciens combattants atteints de SLA.

Le sénateur Plett : Pour conclure, je crois que beaucoup de gens atteints de la SLA sont heureux que le ministre ait fait cette annonce. Ils ne sont peut-être pas de votre avis.

Le président : Quels renseignements recevez-vous quant à la façon dont la nouvelle Charte des anciens combattants répond aux besoins des familles? Y a-t-il des éléments précis qui ont été soulignés et qui, selon vous, méritent notre attention?

Col Stogran : Les renseignements qui nous sont parvenus sont limités.

Le président : Je veux dire du point de vue des anciens combattants.

Col Stogran : Les familles sont une source de préoccupation.

Le président : Vous dites qu'on s'en occupe ou que rien ne se passe. Quelle est votre position?

Col Stogran : Des membres des familles ont manifesté leurs inquiétudes lors des assemblées publiques, comme les conjoints de victimes de traumatismes cérébraux qui sont laissés à eux-mêmes. Je dirais qu'il s'agit d'une question importante soulevée aux assemblées publiques.

Le président : Il reste beaucoup à faire à ce chapitre.

On the research side with Veterans Affairs anticipating injuries and anticipating needs of veterans, particularly now that we have a new generation, do you feel the New Veterans Charter encourages Veterans Affairs Canada in creating research clinics on traumatic stress or other injuries, including physical injuries?

Col. Stogran: I have seen steps in that direction, but I cannot say that it is a direct cause and effect from the New Veterans Charter per se, if I understand your question.

The Chair: I am afraid that I must bring the session to a close. You have been forthright. Thank you for offering information that may be pertinent in going further with the testimony you have provided today. We wish you well in your future endeavours as of November 11, I gather.

Thank you, Colonel Stogran.

(The committee adjourned.)

Pour ce qui est de la recherche, comme le ministère des Anciens Combattants tente de prévoir les blessures et les besoins des anciens combattants, surtout maintenant que nous avons une nouvelle génération, pensez-vous que la nouvelle Charte des anciens combattants encourage le ministère des Anciens Combattants à fonder des cliniques de recherche sur le stress post-traumatique et d'autres blessures, y compris les blessures physiques?

Col Stogran : J'ai remarqué des efforts dans ce sens, mais je ne peux pas vraiment dire qu'il existe un lien direct de cause à effet avec la nouvelle Charte des anciens combattants, si je saisis bien votre question.

Le président : J'ai peur de devoir mettre fin à la séance. Vous avez parlé avec franchise. Merci de nous avoir fourni aujourd'hui dans votre témoignage de l'information qui nous sera peut-être utile. Nous vous souhaitons beaucoup de succès dans vos projets futurs, à compter du 11 novembre, si j'ai bien compris.

Merci, colonel Stogran.

(La séance est levée.)



If undelivered, return COVER ONLY to:
Public Works and Government Services Canada –
Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5

En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

WITNESSES

Wednesday, October 27, 2010

Royal Canadian Legion:

Brad White, Dominion Secretary;

Pierre Allard, Service Bureau Director.

Wednesday, November 3, 2010

Veterans Affairs Canada:

Colonel (Retired) Patrick Stogran, Veterans Ombudsman.

TÉMOINS

Le mercredi 27 octobre 2010

Légion royale canadienne :

Brad White, secrétaire national;

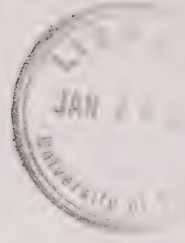
Pierre Allard, directeur, Bureau d'entraide.

Le mercredi 3 novembre 2010

Anciens Combattants Canada :

Colonel (à la retraite) Patrick Stogran, ombudsman des veterans.





Third Session
Fortieth Parliament, 2010

Troisième session de la
quarantième législature, 2010

SENATE OF CANADA

SÉNAT DU CANADA

*Standing Senate Committee on
National Security and Defence
Proceedings of the Subcommittee on*

*Comité sénatorial permanent de la
sécurité nationale et de la défense
Délibérations du Sous-comité des*

Veterans Affairs

Anciens combattants

Chair:

The Honourable ROMÉO ANTONIUS DALLAIRE

Président :

L'honorable ROMÉO ANTONIUS DALLAIRE

Wednesday, November 17, 2010
Wednesday, November 24, 2010

Le mercredi 17 novembre 2010
Le mercredi 24 novembre 2010

Issue No. 8

Fascicule n° 8

Sixteenth and seventeenth meetings on:

The services and benefits provided to past
and present members of the Canadian Forces,
the Royal Canadian Mounted Police and their families
(Implementation of the New Veterans' Charter)

Seizième et dix-septième réunions concernant :

Les prestations et services fournis aux membres actuels
et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie
royale du Canada et à leurs familles
(La mise en œuvre de la nouvelle
Charte des anciens combattants)

APPEARING:

The Honourable Jean-Pierre Blackburn, P.C., M.P.,
Minister of Veterans Affairs
and Minister of State (Agriculture)

COMPARAÎT :

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député,
ministre des Anciens Combattants
et ministre d'État (Agriculture)

WITNESSES:
(See back cover)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Roméo Antonius Dallaire, *Chair*

The Honourable Fabian Manning, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Pépin
Plett

Wallin

(Quorum 3)

Changes in membership of the subcommittee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the subcommittee was amended as follows:

The Honourable Senator Manning replaced the Honourable Senator Marshall (*November 17, 2010*).

The Honourable Senator Marshall replaced the Honourable Senator Manning (*November 16, 2010*).

The Honourable Senator Plett replaced the Honourable Senator Neufeld (*October 27, 2010*).

SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Président : L'honorable Roméo Antonius Dallaire

Vice-président : L'honorable Fabian Manning

et

Les honorables sénateurs :

Pépin
Plett

Wallin

(Quorum 3)

Modifications de la composition du sous-comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du sous-comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Manning a remplacé l'honorable sénateur Marshall (*le 17 novembre 2010*).

L'honorable sénateur Marshall a remplacé l'honorable sénateur Manning (*le 16 novembre 2010*).

L'honorable sénateur Plett a remplacé l'honorable sénateur Neufeld (*le 27 octobre 2010*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, November 17, 2010
(18)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:01 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Roméo Antonius Dallaire, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Dallaire, Marshall, Pépin, Plett and Wallin (5).

Other senator present: The Honourable Senator Downe (1).

In attendance: Jean-Rodrigue Paré, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament and Molly Shinhat, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (Implementation of the New Veterans' Charter) (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1*).

APPEARING:

The Honourable Jean-Pierre Blackburn, P.C., M.P., Minister of Veterans Affairs and Minister of State (Agriculture).

WITNESS:

Veterans Affairs Canada:

Suzanne Tining, Deputy Minister.

The Honourable Jean-Pierre Blackburn, P.C., M.P., made a statement and, together with Ms. Tining, answered questions.

At 1:16 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Wednesday, November 24, 2010
(19)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:02 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Roméo Antonius Dallaire, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Dallaire, Manning, Pépin, Plett and Wallin (5).

Other senator present: The Honourable Senator Day (1).

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 17 novembre 2010
(18)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 1, dans la salle 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Roméo Antonius Dallaire (*président*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Dallaire, Marshall, Pépin, Plett et Wallin (5).

Autre sénateur présent : L'honorable sénateur Downe (1).

Également présents : Jean Rodrigue Paré, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Molly Shinhat, agente des communications, Direction des communications.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010, et délégué le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude sur les prestations et services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et de leurs familles. (La mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants) (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du sous-comité*).

COMPARAÎT :

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre d'État (Agriculture).

TÉMOIN :

Anciens Combattants Canada :

Suzanne Tining, sous-ministre.

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député, fait une déclaration, puis, aidé de Mme Tining, répond aux questions.

À 13 h 16, le sous-comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le mercredi 24 novembre 2010
(19)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 2, dans la salle 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Roméo Antonius Dallaire (*président*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Dallaire, Manning, Pépin, Plett et Wallin (5).

Autre sénateur présent : L'honorable sénateur Day (1).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament and Molly Shinhat, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families (Implementation of the New Veterans' Charter) (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1*).

WITNESSES:

National Defence:

Colonel Gérard Blais, Director, Casualty Support Management.

Public Service Commission of Canada:

Maria Barrados, President;

Janelle Wright, Director, Delegation and Reporting, Policy Branch.

Maria Barrados and Colonel Gerard Blais each made a statement and, together with Janelle Wright, answered questions.

At 1:20 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Le greffier du sous-comité,

Kevin Pittman

Clerk of the Subcommittee

Également présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Molly Shinhat, agente des communications, Direction des communications.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010, et délégué le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude sur les prestations et les services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et de leurs familles. (La mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants) (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du sous-comité*).

TÉMOINS :

Défense nationale :

Colonel Gérard Blais, directeur, Gestion du soutien aux blessés.

Commission de la fonction publique du Canada :

Maria Barrados, présidente;

Janelle Wright, directrice, Division de la délégation et des rapports, Direction générale de la politique.

Maria Barrados et le colonel Gérard Blais font chacun une déclaration, puis, aidés de Janelle Wright, répondent aux questions.

À 13 h 20, le sous-comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, November 17, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:01 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police, and their families. Topic: Implementation of the New Veterans' Charter.

Senator Roméo Antonius Dallaire (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Welcome to this meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence. As part of our order of reference, we are continuing with our work on the review of the New Veterans' Charter, and more specifically the government's recent announcements and initiatives concerning veterans.

We are pleased to welcome you, Mr. Minister, and thank you for having been so kind as to appear before us this lunchtime.

You will probably be getting questions on that more specific topic. I am sure that you will receive excellent support from your deputy, Ms. Tining.

Mr. Minister, do you have any opening remarks before we get into our rounds of questions?

Hon. Jean-Pierre Blackburn P.C., M.P., Minister of Veterans Affairs and Minister of State (Agriculture): Mr. Chair, I have indeed prepared a short opening statement.

Honourable Senators, it is a pleasure to see you again today. I hope you enjoyed the ceremony in the Senate on November 5 marking the beginning of Veterans' Week 2010.

I must say that, as my first Senate ceremony — and indeed my first Veterans' Week experience as Minister of Veterans Affairs — I was deeply moved and honoured by it all. I hope you were able to participate in some of the other Remembrance Day activities. Judging by the number of Canadians who attended various tributes, remembrance ceremonies, vigils and other activities from coast to coast between November 5 and 11, it was quite a success. An increasing number of people are marking Remembrance Day and the contribution of our veterans. That is probably because of what is happening in Afghanistan as well as in Quebec. I was pleased to note a new awareness on the part of Canadians.

Allow me to give you just a few numbers: there are more than 300,000 fans on our Facebook page; more than 45,000 views of the Veterans' Week Vignette and the *New I am a Veteran* video on our YouTube channel; more than 3,000 downloads of the *We Remember* iPhone application, which was launched this fall. The

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 17 novembre 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 1, pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles. Sujet : La mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants.

Le sénateur Roméo Antonius Dallaire (*président*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

Le président : Bienvenue à cette séance du Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense. Nous continuons de réviser, dans son principe d'activité, la nouvelle Charte des anciens combattants, mais aussi le volet plus spécifique, les annonces et les initiatives récemment présentées par le gouvernement auprès des anciens combattants.

Nous sommes enchantés de vous recevoir, monsieur le ministre, et vous remercions d'avoir été assez généreux pour venir comparaître à l'heure du dîner.

Il y aura probablement des questions sur ce point spécifique. Je suis certain que vous serez bien appuyé par votre bras droit, Mme Tining.

Monsieur le ministre, avez-vous une déclaration liminaire avant la période des questions?

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député, ministre des Anciens Combattants et ministre d'État (Agriculture) : Monsieur le président, oui, j'ai préparé une courte allocution.

Honorables sénateurs, je suis heureux de vous revoir aujourd'hui. Je suis certain que vous avez apprécié la cérémonie qui s'est déroulée le 5 novembre dernier au Sénat pour souligner le lancement de la Semaine des anciens combattants 2010.

Je dois dire que comme c'était ma première cérémonie au Sénat — et en fait ma première Semaine des anciens combattants à titre de ministre des Anciens Combattants —, l'expérience m'a profondément ému et j'étais très honoré d'y prendre part. J'espère que vous avez pu participer à certaines des autres activités soulignant le jour du Souvenir. À en juger par le nombre de Canadiens qui ont assisté aux diverses activités — cérémonies du souvenir, vigile et autres activités visant à rendre hommage à nos anciens combattants et ce d'un océan à l'autre — entre le 5 et le 11 novembre, je peux dire que la semaine fut vraiment un succès. De plus en plus de gens soulignent le jour du Souvenir et l'apport de nos anciens combattants. Ceci est probablement en raison de ce qui se passe en Afghanistan ainsi qu'au Québec. On voit une nouvelle sensibilité qui s'installe et j'appréciais de le constater.

Permettez-moi de citer quelques chiffres : plus de 300 000 abonnés sur notre page Facebook; plus de 45 000 visualisations de la capsule commémorative de la Semaine des anciens combattants et de la nouvelle vidéo intitulée *Je suis un vétéran*, sur notre canal YouTube; plus de 3 000 téléchargements de l'application iPhone

free app provides simple, accessible connections to VAC social media communities on Facebook and YouTube as well as a geo-targeted Event Map of commemorative events across the country. Approximately 4 million Veterans' Week print products were distributed to educators in the two months prior to Veterans' Week for youths in the classroom to engage Canada's youth in remembrance. There were also over 500 commemorative events posted to the calendar of events on the Veterans' Affairs website.

I think it is very safe to say that Canadians are very proud of and have a deep respect for our veterans. Some of you have been sitting on this committee for quite some time now. You are very familiar with the issues that face our veterans. You may have even met some of the individuals personally — having heard them as witnesses before you.

As it is this committee's mandate to investigate the care and service veterans receive at the hands of government, I am also very sure that you are well aware of the recent advancements being made on behalf of our Canadian heroes.

Since September we have announced a series of improvements for the care and support of our Canadian Forces personnel, our veterans and their families. This is important, honourables senators. We are moving ahead on two fronts: for veterans as well as for their families. Both must come together in terms of services.

We want to provide even greater access and support to our most severely injured soldiers and insure that injured and ill veterans have a monthly income that allows them to focus on their rehabilitation. To that end, this government has invested the sum of \$2 billion. But that is \$200 million over the next five years. The Minister of Finance arrives at a total amount of \$2 billion overall.

These initiatives are all linked to the New Veterans Charter. I know you are familiar with the spirit of the charter and all it can do for our veterans. But any new program is perfectible. As with any new program, there are always things you learn along the way, and that is why we are taking these positive steps to refine some of the eligibility criteria.

We heard the details of this proposal when officials from the department, including Mr. Raymond Lalonde and Ms. Sandra Williamson, Charlotte Stewart and Charlotte Bastien, testified before the committee. They will have filled you in on the specifics — how changes to things like the Earnings Loss Benefit and the Permanent Impairment Allowance will offer financial stability to the most severely ill and injured.

In fact, honourable senators, I must tell you, and I will expand on this point later on, that the issue of the lump sum has been criticized. People felt they were unable to manage such an

Souvenons-nous qui a été lancée à l'automne. L'application gratuite offre de simples liens accessibles aux communautés des médias sociaux d'anciens combattants, sur Facebook, YouTube, de même qu'une carte géociblée des activités commémoratives qui ont lieu au pays. Environ 4 millions de produits imprimés sur la Semaine des anciens combattants ont été distribués aux éducateurs dans les deux mois qui ont précédé la Semaine des anciens combattants, afin qu'ils puissent les utiliser en classe pour encourager les jeunes à participer aux activités commémoratives. Il y a également 500 activités commémoratives qui ont été effectuées sur le calendrier des activités, sur notre site web d'Anciens Combattants.

Je pense qu'on peut dire que les Canadiens sont très fiers de nos anciens combattants et leur vouent un profond respect. Certains d'entre vous siègent au comité depuis quelque temps et connaissent très bien les questions qui préoccupent nos anciens combattants. Vous avez même rencontré certains de ces anciens combattants, personnellement, puisqu'ils ont comparu devant vous.

Comme le comité a pour mandat d'étudier les soins et les services que les anciens combattants reçoivent du gouvernement, je suis également convaincu que vous connaissez tous bien les récents progrès réalisés au nom des anciens combattants.

Depuis septembre, on a annoncé une série d'améliorations dans les soins et le soutien offert aux militaires des Forces canadiennes, à nos vétérans et à leur famille. Ceci est important, honorables sénateurs. Nous sommes sur les deux fronts : à la fois celui des anciens combattants et de leur famille. Il faut que les deux soient intégrés à l'égard de tout cela en termes de services.

Nous voulons donc offrir un accès et un soutien encore plus grands à nos soldats gravement blessés et garantir que les vétérans blessés ou malades reçoivent un revenu mensuel qui leur permette de se concentrer sur leur réadaptation. À cette fin, le gouvernement actuel a investi la somme de 2 milliards de dollars, mais c'est 200 millions de dollars pour les cinq prochaines années. Mais globalement, lorsque le ministère des Finances totalise le tout, c'est 2 milliards de dollars.

Ces initiatives se rattachent toutes à la nouvelle Charte des anciens combattants. Je sais que vous connaissez l'esprit de la charte et tout ce qu'elle peut faire pour nos vétérans. Mais comme pour tout nouveau programme, il y a des lacunes. Il y a toujours des choses à apprendre en cours de route et voilà pourquoi nous prenons des mesures positives afin de mettre au point certains des critères d'admissibilité.

Vous avez entendu cette proposition en détail lorsque les fonctionnaires du ministère, dont M. Raymond Lalonde et Mmes Sandra Williamson, Charlotte Stewart et Charlotte Bastien, ont comparu devant vous. Ils vous ont communiqué les détails, notamment comment les changements à l'allocation pour perte de revenus et à l'allocation pour déficience permanente offriront une stabilité financière aux vétérans gravement malades ou blessés.

Je dois d'ailleurs vous dire, honorables sénateurs — j'en parlerai plus en détail tout à l'heure —, que la question du paiement forfaitaire a été très critiquée. Les gens se disaient incapables de

amount, which could reach a maximum of \$276,000. Some people have mental health problems and others were unable to make the right decisions and wasted their money.

A poll indicated that 60 per cent were satisfied and 31 per cent were not. I almost took hold of that 69 per cent, thinking that 7 out of 10 were satisfied. But upon reflection, I found that there was a problem we needed to rectify because three out of ten individuals were dissatisfied, and that is a substantial number.

So, I had begun to think of ways to rectify the situation. I went to Afghanistan, approximately three weeks ago, and I took the opportunity to meet with forces personnel in a small group setting, when I could, and I told them what I intended to put forward. They told me to give them as many options as possible. That is what they said: they were pleased with what I had to offer, but they wanted as many options as possible. And you will see later on, in the bill we will be tabling this afternoon, that we are headed in that direction.

Supporting our veterans is a priority for this government. I was really struck by this when I met with our forces over there, wonderful young people, all proud to serve in the Canadian Forces. They are happy to serve in the Canadian Forces; they feel that they are playing an important role there.

I want to stress how proud they are to serve. Each time we met with them, on the various bases, General Natynczyk, my colleague, Minister Peter MacKay, and myself, all noted this pride.

General Natynczyk would ask them the following question at each meeting: I do not know where Canada will be invited to participate next year, where we will be. We may have another mission similar to this one or the one in Haiti. Regardless of where Canada will be called upon to serve, who amongst you will be ready to come? We were always surprised to see almost everyone raise their hand. They are passionate about their career.

I see now that they chose to be in the military, that they are proud of that; however they did not choose to come back injured and it is in that respect that our responsibility is essential. If they come back injured then we have to make sure that the soldiers and their families will not have to worry about the financial repercussions of their injuries on this country.

In the New Veterans Charter we take that responsibility very seriously. We are in the process of writing, I would say, a second chapter to the New Veterans Charter, something that we had in fact promised. We heard the concerns of the veterans and their advocates. This bill is just the first step of many that demonstrate a real commitment on behalf of this government to support those who have served this country.

I am informing you today that, in collaboration with the Department of National Defence, the government is announcing transitional assistance measures for our veterans that will provide \$52.5 million over five years. This provides transitional care for members of the Canadian Forces. What that means in practice is barrier-free transitional housing for injured soldiers undergoing

gérer un pareil montant qui peut aller jusqu'à 276 000 \$. Certains souffrent de problèmes de santé mentale et d'autres étaient incapables de prendre la bonne décision et gaspillaient leur argent.

Un sondage nous a appris que 60 p. 100 étaient contents et 31 p. 100 ne l'étaient pas. J'ai failli m'accrocher au nombre de 69 p. 100 en me disant que sept sur 10 étaient contents. Mais après réflexion, je me suis qu'il y avait un problème à corriger puisque trois sur dix qui ne sont pas contents, c'est quand même un nombre appréciable.

J'avais donc amorcé ma réflexion pour apporter des correctifs là-dessus. Je me suis rendu en Afghanistan, il y a trois semaines environ, et j'en ai profité pour rencontrer des militaires en petits groupes, quand j'avais l'occasion, et je leur disais ce que je voulais mettre de l'avant. Et nos militaires me disaient de leur donner le plus d'options possibles. C'est ce qu'ils me disaient : ils étaient contents de ce que je leur amenais, mais ils voulaient le plus d'options possibles. Et vous verrez plus tard, dans le projet qu'on doit déposer cet après-midi, qu'on va dans ce sens.

Le soutien de nos vétérans est donc une priorité du gouvernement actuel. Cela m'a vraiment frappé lorsque j'ai rencontré nos militaires là-bas, de beaux jeunes gens, tous fiers d'être dans l'armée canadienne. Ils sont heureux de servir dans l'armée canadienne; ils sentent qu'ils jouent un rôle important là-bas.

J'insiste sur leur fierté de faire partie de l'armée. Chaque fois que nous les avons rencontrés, sur les différentes bases, autant le général Natynczyk que mon collègue, le ministre Peter MacKay, que moi, nous remarquons cette fierté.

Le général Natynczyk leur posait la question suivante à chaque rencontre : l'année prochaine, je ne sais pas où le Canada sera invité à participer, où nous serons. Nous pourrions avoir une autre mission semblable à celle-ci ou à celle en Haïti. Peu importe où le Canada sera appelé à servir, qui d'entre vous est prêt à venir? Nous étions toujours étonnés de voir presque tout le monde lever sa main. Ils sont passionnés par leur carrière.

Je constate maintenant qu'ils ont choisi de devenir militaires, qu'ils en sont fiers; cependant, ils n'ont pas choisi de revenir blessés, et c'est de ce point de vue que notre responsabilité est primordiale. S'ils reviennent blessés, nous devons faire en sorte que les militaires et leur famille n'aient pas à se soucier de l'aspect financier que leurs blessures imposent à leur retour au pays.

Avec la nouvelle Charte des anciens combattants, nous prenons cette responsabilité très au sérieux. Nous sommes en train d'écrire, je dirais, un deuxième chapitre à la nouvelle Charte des anciens combattants, mesure d'ailleurs que nous avions promise. Nous avons écouté les préoccupations des vétérans et de leurs défenseurs. Ce projet de loi n'est qu'un premier pas parmi de nombreux autres qui démontrent que le gouvernement est réellement déterminé à appuyer ceux et celles qui ont servi.

Je vous informe que, en collaboration avec le ministre de la Défense nationale, le gouvernement annonce des mesures d'aide à la transition pour nos anciens combattants à hauteur de 52,5 millions de dollars sur cinq ans. Nous appelons cela une transition de soin pour les membres des Forces canadiennes. Concrètement, cela veut dire des logements de transition à accès

treatment; the construction of new facilities for soldiers or spouses in rehabilitation; \$100 per day for a spouse who leaves their job to care for the soldier; access to education for the spouse who may have to become the income earner if the veteran is too injured to go back to work, to give them the opportunity of pursuing a new more promising career.

We are also enhancing our case management support for veterans by adding 20 new case managers who will work specifically with veterans coming back in order to examine their files and ensure rapid progress.

Mr. Chair, these joint initiatives by our government represent tangible proof that significant improvements have been made to veterans' care. We have also announced new measures for veterans with amyotrophic lateral sclerosis.

Would you like to move on to questions or shall I continue my remarks?

The Chair: You have given us several details and because we do have a limited amount of time, perhaps you could summarize and then senators will be able to ask you more specific questions.

Mr. Blackburn: In that case I would just give you a quick summary of what I was going to say.

You are aware that we have a new ombudsman. Mr. Guy Parent, who was appointed on November 11. He worked for seven years with the National Defence ombudsman and three years in the veterans' ombudsman office. He previously had a career in the military, and was a chief warrant officer, a fairly high rank. I think that Mr. Parent is truly the best person for this position. He stood out amongst the individuals we interviewed. Of course I did not attend those interviews but we are proud of his appointment.

Furthermore, you may ask me questions about this later but we are working closely on the issue of information privacy.

That is what I wanted to tell you today. We will be tabling our bill this afternoon. We are staying the course with respect to what we said we would do and we are doing it.

The Chair: Mr. Minister, thank you for your very interesting opening remarks. I would note that you have made some significant changes to the services that veterans receive, which has led to considerable debate. The internal management of the department and its philosophy have been the subject of considerable discussion as it relates to the two charters.

Before giving the floor to the various senators around the table, I would like to ask you the following question: Will the legislation that you are tabling this afternoon include all the points that have been announced over the past months?

facile pour les soldats blessés en cours de traitement; la construction de nouvelles facilités pour les militaires en réadaptation et leur conjointe; une compensation de 100 \$ par jour pour le conjoint qui doit quitter son emploi pour prendre soin de l'autre; et l'accès aux études pour le conjoint qui aurait à devenir le soutien de famille si l'ancien combattant est trop blessé pour reprendre le travail, lui donner la possibilité d'une nouvelle carrière plus prometteuse dans leur vie.

Nous améliorons également le soutien en matière de gestion de cas pour les vétérans en ajoutant 20 nouveaux gestionnaires de cas spécifiquement assignés pour aider les anciens combattants qui récemment, analyser leurs dossiers et faire en sorte qu'on procède rapidement.

Monsieur le président, cette initiative conjointe prise par notre gouvernement est la preuve tangible que des améliorations importantes ont été apportées aux soins de nos vétérans. Nous avons également annoncé de nouvelles mesures pour les vétérans souffrant de la sclérose latérale amyotrophique.

Préférez-vous passer aux questions ou je continue mon résumé?

Le président : Vous nous avez donné beaucoup de détails et puisque nous sommes limités dans le temps, il serait préférable que vous nous résumiez un peu et les sénateurs pourront vous poser des questions plus spécifiques par la suite.

M. Blackburn : Dans ce cas, je résumerai hors texte ce qui suivait.

Vous savez que nous avons un nouvel ombudsman, M. Guy Parent, nommé le 11 novembre. Il a travaillé durant sept ans à l'ombudsman de la Défense nationale et trois ans au bureau de l'ombudsman des anciens combattants. Il est également un ancien militaire de carrière, adjudant-chef, une haute distinction en quelque sorte. Je pense que M. Parent est vraiment la meilleure personne pour ce poste. Il s'était distingué parmi les gens qu'on a rencontrés en entrevue. Je n'étais pas présent bien sûr à ces entrevues, mais on est fier de cette nomination.

Également, vous me poserez peut-être des questions plus tard à ce sujet, mais nous travaillons consciencieusement sur la question de la protection des renseignements personnels.

Voilà ce que je voulais partager avec vous. Nous déposons notre projet de loi cet après-midi. On garde le cap sur ce qu'on a dit qu'on ferait et on le fait.

Le président : Monsieur le ministre, je vous remercie pour votre présentation très intéressante. Je note que vous avez apporté des modifications importantes au niveau des services que les vétérans reçoivent, sujet qui a suscité de grands débats. La gestion interne du ministère et sa philosophie ont fait l'objet de beaucoup de discussions concernant ces deux chartes.

Avant de donner la parole aux différents sénateurs autour de la table, j'aimerais vous poser la question suivante : la législation que vous présentez cet après-midi couvrira-t-elle tous les points annoncés dans les derniers mois?

Mr. Blackburn: It will include the earnings loss benefits, as well as what is called the permanent monthly allowance, and it will correct the discrepancies between the old and new charter. We know that previous injuries did not qualify for the permanent monthly allowance which meant that only 16 veterans — it is unbelievable — received that allowance over four and a half years. Under the new legislation, 3,500 veterans will qualify and will receive between \$536 and \$1,609 per month for life, as well as \$1,000 per month for those who cannot go back to work because of the extent of their injuries. Of course we will make the necessary corrections for lump sum payments, with respect to options.

The Chair: We will talk about the obligation to go back to legislation to make these changes but that is another topic. Senator Wallin, you have the floor.

[English]

Senator Wallin: Thank you very much, and welcome, Mr. Minister. Congratulations. We are happy that the final details will be put forward in legislative terms. We have been waiting for that.

I wish to come back to the question of the new ombudsman. You have gone to a five-year term from a three-year term. We know that the relationship has been antagonistic at times. We discussed that the last time the former ombudsman was here talking about clarifying the role of the ombudsman.

Is the ombudsman to be the advocate? Is the ombudsman to come to you and put forward the case for veterans? How is the ombudsman to use staff and resources to communicate between the veterans and the department? Is there some change there?

[Translation]

Mr. Blackburn: Thank you for your excellent question.

In a department the ombudsman looks over everyone's shoulder. He looks at what they do, what their work is about, and what kind of decisions are being made. In terms of our veterans, the ombudsman listens to their complaints and examines how their case was treated. He also studies systemic issues, that is any problems that may repeat themselves in the system and for which corrections are necessary.

I think the role of the ombudsman is to enlighten the minister in his or her work in order to help them make the best possible decisions in the best interest of the department and our veterans.

I myself was Minister of National Revenue and that was the primary mandate of the ombudsman in the Department of Revenue, and I saw the same kind of problems in the cases of both ombudsmen. When an ombudsman enters into this system for the first time, nobody likes to have him look over their shoulder. Problems arise and that is not out of the ordinary.

M. Blackburn : Elle couvrira l'allocation pour perte de revenus, également ce qu'on appelle l'allocation mensuelle permanente et elle corrigera les lacunes entre l'ancienne et la nouvelle charte. Nous savons que les blessures antérieures n'étaient pas admissibles pour obtenir l'allocation mensuelle permanente, ce qui a fait que seulement 16 vétérans — c'est incroyable — avaient obtenu cette allocation en quatre ans et demi. Avec la nouvelle législation, 3 500 vétérans en bénéficieront et recevront entre 536 \$ et 1 609 \$ par mois à vie, plus 1 000 \$ par mois pour ceux qui ne peuvent plus retourner au travail en raison de l'ampleur de leurs blessures. Bien sûr, nous allons apporter nos correctifs à l'égard du paiement forfaitaire en termes d'options.

Le président : Nous parlerons du processus de l'obligation de retourner à la législation pour ces changements, mais c'est un autre sujet. Sénateur Wallin, vous avez la parole.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Merci beaucoup et bienvenue, monsieur le ministre. Félicitations. Nous sommes ravis d'apprendre que les derniers détails vont être présentés sous forme de dispositions législatives. Nous comptons là-dessus.

Je voudrais revenir à la question du nouvel ombudsman. Le mandat de l'ombudsman est passé de trois ans à cinq ans. Nous savons que les rapports entre l'ombudsman et l'administration ont parfois été tendus. Le sujet a été abordé quand l'ombudsman sortant est venu témoigner et il a signalé la nécessité d'éclaircir le rôle de l'ombudsman.

L'ombudsman doit-il être un défenseur? Lui incombe-t-il de s'adresser à vous et de plaider la cause des anciens combattants? Comment l'ombudsman peut-il utiliser ses ressources et son personnel pour établir une communication entre les anciens combattants et le ministère? A-t-on changé quelque chose à cet égard?

[Français]

M. Blackburn : Je vous remercie pour votre excellente question.

Dans un ministère, l'ombudsman regarde par-dessus l'épaule de tout le monde. Il examine ce qu'ils font, ce qu'il en est et quels genres de décisions sont prises. Pour nos anciens combattants, l'ombudsman écoute leurs plaintes et regarde de quelle façon leur dossier a été traité. Il s'intéresse également aux enjeux systémiques, c'est-à-dire s'il y a un problème qui revient de façon récurrente dans le système pour lequel une correction s'impose.

Selon moi, l'ombudsman vient éclairer le ministre dans son travail pour lui donner la possibilité de prendre les meilleures décisions dans le meilleur intérêt du ministère et de nos anciens combattants.

J'étais moi-même ministre du Revenu national, c'était le premier mandat de l'ombudsman au ministère du Revenu et j'ai vu le même genre de difficulté entre les deux ombudsmans. Lorsque l'ombudsman entre pour la première fois dans cet appareil, personne n'aime le voir regarder par-dessus son épaule. Des difficultés arrivent et ce n'est pas anormal.

The ombudsman has a job and responsibilities that are assigned to him by the government and he must carry out his mandate. Slowly he finds his footing, demands respect and asks for the information he needs to do his job well. There is frustration at first and the process gives the impression of slowing things down more than anything else. It is impossible for this to be otherwise.

Our ombudsman, Mr. Stogran, did a good job. He defended the veterans, expressed his points of view, but now it is time for someone else to take up the job, and Mr. Parent is already familiar with all of this because he was already working with Mr. Stogran. He is therefore in a position to go even further.

It can happen that the minister will ask our ombudsman to focus on a particular problem. I did it when I was working with the Department of Revenue.

[English]

Senator Wallin: Do you see this as a two-way street, in that you might very well go back to him and say, "Pursue this"?

[Translation]

Mr. Blackburn: In my opinion, it is a given that the minister would meet with the veterans' ombudsman on a regular basis in order to be brought up to date on specific issues and concerns. These kinds of meetings could even help me.

While we are in politics we are in the service of our citizens. We have to be efficient and attempt to make changes that are in the best interests of Canadians and, in this case, the veterans.

The ombudsman is not a legislator. He is not elected and he does not make laws. It is the politician who is accountable to the public. The ombudsmen, for their part, can help us make the right decisions that are in the best interest of our veterans.

[English]

Senator Wallin: We are pursuing this because we had these conversations. I for one was puzzled why it was so difficult to have this communication.

To clarify, do you want the ombudsman to take up a specific case, or are you looking for trends, and you wish that the ombudsman would deal with issues in a larger frame?

[Translation]

Mr. Blackburn: The ombudsman has all the necessary latitude within his mandate. He chooses the issues he will focus on. He does not have to ask for permission from the minister to do so. He is independent within his mandate and has full authority in that area. It may happen that the minister will ask him to look at a specific issue that is in everyone's interest. However, that type of request is rather exceptional.

Maintenant, l'ombudsman a un travail et une responsabilité qui lui sont assignés par le gouvernement et il doit assumer son mandat. Tranquillement, il met son pied à terre, impose le respect et demande d'obtenir les informations dont il a besoin pour bien faire son travail. Au début, il y a des frustrations et on a l'impression que ce processus ralentit les opérations plus qu'autre chose. Il est impossible que ce soit autrement.

Notre ombudsman, M. Stogran, a fait un bon travail. Il a défendu nos anciens combattants, il a fait valoir ses points de vue, mais il est approprié maintenant que quelqu'un d'autre prenne le relais, d'autant plus que M. Parent connaît déjà tout cela, parce qu'il était déjà impliqué avec M. Stogran. Il est donc en mesure d'aller plus loin encore.

Il n'est pas exclus que le ministre demande à notre ombudsman de se pencher sur un problème donné. Je l'ai fait à l'époque où j'étais au ministère du Revenu.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Pensez-vous que c'est une voie à double sens? Pourriez-vous vous adresser à lui et lui dire : « Assurez le suivi de ce dossier »?

[Français]

M. Blackburn : À mon avis, il va de soi que le ministre, de façon régulière, rencontre l'ombudsman des anciens combattants pour faire le point sur les enjeux et les préoccupations particulières. Ce genre d'entretien risque même de m'aider.

De passage en politique, nous sommes au service des citoyens. Nous devons être efficaces et tenter d'apporter des correctifs dans le meilleur intérêt des Canadiens et, en ce qui nous concerne, des anciens combattants.

L'ombudsman n'est pas législateur. Il n'est pas élu et ne fait pas les lois. Il revient au politicien élu de rendre des comptes à la population. L'ombudsman, pour sa part, peut nous aider à prendre les bonnes décisions dans le meilleur intérêt de nos anciens combattants.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Si nous abordons de nouveau ce sujet, c'est parce que nous avons eu ce genre de discussions. Pour ma part, je me suis sérieusement demandé pourquoi il était si difficile d'établir ce genre de communication.

Pour plus de précision, souhaitez-vous que l'ombudsman s'occupe d'un dossier en particulier ou vous attendez-vous de lui qu'il analyse les tendances et qu'il considère les enjeux dans un cadre plus général?

[Français]

M. Blackburn : L'ombudsman a pleine latitude, dans son mandat. Il choisit les enjeux sur lesquels se pencher. Il n'a pas à demander la permission au ministre pour le faire. Il est indépendant dans son mandat et a plein pouvoir en la matière. Il peut arriver que le ministre lui demande de se pencher sur un enjeu en particulier, dans l'intérêt de tous. Toutefois, ce genre de requête est plutôt exceptionnel.

[English]

Senator Wallin: I would like a final point on this. We have heard a lot about the benefit of the doubt going to the veteran. Is that a new or a clearer mandate for both the ombudsman and the department as well?

[Translation]

Mr. Blackburn: There is not always agreement on the meaning of the expression “benefit of the doubt”.

Let us take for example three doctors who examine a veteran and state that he is suffering from a specific disease, and three other doctors disagree. The veteran will have the benefit of the doubt. However, when five doctors disagree when a veteran would like the diagnosis to be positive, we are no longer talking about benefit of the doubt. Benefit of the doubt applies when there is disagreement on the diagnosis. In that case, the benefit of the doubt will be given to the veteran, who will then receive the appropriate benefit.

The Chair: My question is along the same lines, with respect to the ombudsman. Given the experience you just spoke about, is it your intention to review the ombudsman’s mandate, and more specifically the procedure followed in this case, so that he will be able to directly speak with the department officials without having to go through those administrative steps?

Mr. Blackburn: I have not received any complaints that would have indicated to me that we need to change the ombudsman’s mandate. Mr. Stogran would have liked to have certain legislative powers, however that is not how our parliamentary system works. We have to follow the rules. Our ombudsman’s mandate is similar to that of the ombudsman in the other departments.

Perhaps the deputy minister would like to expand on that.

Suzanne Tining, Deputy Minister, Veterans Affairs Canada: The ombudsman has very broad access to department staff. The ombudsman and his office staff have access to all the client data bases of Veterans Affairs Canada. The ombudsman also has access to the individuals who have the information he needs.

When the ombudsman’s office was established, the possibility was raised, theoretically, that the ombudsman would have one point of entry into the department in order for us to fully understand his needs. Over time that concept was quickly dropped because the disadvantages of a sole entry point were generally acknowledged, given the backlog. Therefore full access to the ombudsman was provided for so that he could find the information he needed in the organization. That situation has not changed.

The Chair: This access will be extremely useful to him and will allow him to fulfil his responsibilities.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Je voudrais ajouter un dernier point à ce sujet. On nous a beaucoup parlé du fait que l’on donnait le bénéfice du doute aux anciens combattants. Est-ce là une nouvelle consigne, une consigne plus claire à l’intention de l’ombudsman et du ministère également?

[Français]

M. Blackburn : On ne s’entend pas toujours sur la signification du terme « bénéfice du doute ».

Prenons l’exemple de trois médecins qui se prononcent sur le cas d’un ancien combattant en disant qu’il souffre d’une maladie en particulier et que trois autres médecins sont en désaccord. L’ancien combattant aura le bénéfice du doute. Toutefois, si cinq médecins sont en désaccord alors que l’ancien combattant souhaiterait que le diagnostic soit positif, on ne parle pas de bénéfice du doute. Le bénéfice du doute s’applique lorsqu’on ne sait pas de quel côté pencher. Dans ce cas, on donnera le bénéfice du doute à l’ancien combattant, qui jouira du bénéfice associé.

Le président : Ma question poursuit sur la même voie, au sujet de l’ombudsman. Suite à l’expérience dont on a parlé, avez-vous l’intention de réexaminer le mandat de l’ombudsman, et notamment la procédure suivie dans ce cas, afin de lui permettre de s’adresser directement aux intervenants du ministère sans passer par les échelons administratifs?

M. Blackburn : Je n’ai pas reçu de plainte qui ait retenu mon attention selon laquelle on doit changer le mandat de l’ombudsman. M. Stogran aurait souhaité jouir de certains pouvoirs législatifs, toutefois il n’en est pas ainsi dans notre système parlementaire. On doit suivre les règles. Le mandat de notre ombudsman est semblable à celui des ombudsmans dans les autres ministères.

La sous-ministre aimerait peut-être rajouter un commentaire à ce sujet.

Suzanne Tining, sous-ministre, Anciens Combattants Canada : L’accès de l’ombudsman au personnel du ministère est très large. L’ombudsman et tout le personnel de son bureau ont accès à toutes les bases de données sur les clients d’Anciens Combattants Canada. L’ombudsman a aussi accès aux individus qui possèdent l’information dont il a besoin.

Lors de la création du bureau de l’ombudsman, il avait été question, de façon conceptuelle, d’avoir pour l’ombudsman un seul point d’entrée au ministère pour nous permettre de bien comprendre les besoins. Avec le temps, ce concept est tombé rapidement car, de part et d’autre, on a vu les faiblesses de n’avoir qu’un point d’entrée, étant donné l’engorgement. On a donc donné plein accès à l’ombudsman pour qu’il puisse aller chercher, dans l’organisation, l’information dont il a besoin. Cette situation n’a pas changé.

Le président : Cet accès lui est donc tout à fait utile pour remplir ses responsabilités.

[English]

Chief Warrant Officer Parent was also head of the SAR techs, the search and rescue technicians. Therefore, he has a lot of operational experience; he has proven himself. I find that to be a very positive decision.

Senator Marshall: I was also interested in discussing the role of the ombudsman. Now that there is a new ombudsman, what happens to the recommendations of the previous ombudsman, especially since there was a rocky relationship between the ombudsman and the department?

The former ombudsman was critical of the department and the bureaucracy. Therefore, I am interested in hearing your views as to whether that is a problem that can be addressed and how you would go about addressing that problem, because the bureaucracy is quite large. It would be like trying to move an elephant. I would be interested in any comments you might have on that.

[Translation]

Mr. Blackburn: For example, if I went to your house, I could make a bunch of recommendations and you would see the extent to which we could adapt your home. At a certain point, you have to look the situation squarely in the face and see what practical measures can be taken to ensure that our veterans are treated fairly, as they deserve to be, and you have to make progress in fixing the existing problems.

Mr. Stogran identified the problems I drew your attention to. I have also been made aware of the situation by veterans' organizations, including the Canadian Legion and NAVETS. At their annual congress, these organizations made several recommendations for us. At that point, we decided to act. I went before cabinet and received the support of the Prime Minister. I am the only minister to get \$2 billion in a context of budget cuts.

We had spoken to our veterans about a living charter which we intended to improve. And, indeed, we found some flaws. We therefore decided to set priorities, as you do on a daily basis, to ensure that modern veterans, those who were injured in Afghanistan, may receive the appropriate treatment. We decided to take that approach. However, despite the tabling of the bill this afternoon, our work is not yet done. We still have to make public the tribunal's decisions, which will be done on the Internet. As well, we also have to address the issue of funeral costs.

Take, for example, a member of the military who has been living with his spouse for nine months. This member leaves for Afghanistan and dies five months later. His spouse will not have received benefits for 14 months, because during the time when her spouse was in Afghanistan, he was not considered to be living with her. We have to fix this problem which, in my opinion, is an aberration. If it was up to me alone, that issue would already have been addressed. However, this is not the case.

[Traduction]

En outre, l'adjudant-chef Parent dirigeait l'équipe technique de recherche et de sauvetage. Par conséquent, il a une vaste expérience des opérations. Il a fait ses preuves. Je pense que c'est une décision très judicieuse.

Le sénateur Marshall : Moi aussi, je souhaiterais parler du rôle de l'ombudsman. Maintenant qu'on a nommé un successeur à l'ombudsman précédent, qu'advient-il des recommandations faites par ce dernier, surtout quand on sait que les relations entre l'ombudsman et le ministère étaient tendues?

L'ancien ombudsman avait des critiques à adresser au ministère et à la bureaucratie. Par conséquent, je voudrais savoir si vous estimez que l'on peut surmonter ces difficultés et comment vous aborderiez ce problème car on est en présence ici d'une bureaucratie assez importante. Ce serait un peu comme vouloir déplacer un éléphant. J'aimerais connaître votre opinion à cet égard.

[Français]

M. Blackburn : À titre d'exemple, en allant faire un tour chez vous, je peux faire une foule de recommandations et vous verrez à quel point votre maison changera. À un moment donné, il faut regarder les choses en face et voir ce qu'on peut faire de façon pratique tout en s'assurant que nos anciens combattants soient traités de façon correcte, comme ils le méritent, et en progressant pour corriger les lacunes existantes.

M. Stogran avait identifié des lacunes auxquelles j'ai porté attention. J'avais également été sensibilisé par les organismes d'anciens combattants dont la Légion canadienne et la NAVETS. Lors de leurs congrès annuels, ces organismes nous font plusieurs recommandations. Nous avons alors décidé de passer aux actes. Je suis allé au Cabinet et ai obtenu l'appui premier ministre. Je suis le seul ministre à obtenir deux milliards de dollars dans un contexte de restriction budgétaire.

On avait parlé à nos anciens combattants d'une charte vivante à laquelle on allait apporter des correctifs. Or, nous avons constatés certaines lacunes. Nous avons alors fixé des priorités, comme vous le faites quotidiennement, pour nous assurer que les vétérans de l'ère moderne, qui reviennent blessés d'Afghanistan, jouissent de tous les services appropriés. Nous avons donc pris cette orientation. Toutefois, malgré le dépôt du projet de loi cet après-midi, le travail n'est pas terminé. Il reste à rendre public les décisions du tribunal en l'occurrence sur Internet. Il reste toute la question des frais funéraires à corriger.

Prenons l'exemple, d'un militaire vivant avec sa conjointe depuis neuf mois. Ce militaire quitte pour l'Afghanistan et décède après cinq mois. Sa conjointe depuis maintenant 14 mois ne touchera aucune indemnité, car durant la période où le militaire est en Afghanistan, celui-ci n'est pas considérée comme vivant avec sa conjointe. Nous devons corriger cette lacune qui, à mon avis, est aberrante. S'il n'en tenait qu'à moi, cette lacune serait déjà corrigée. Toutefois, il n'en est pas ainsi.

We are beginning a process, and yesterday morning, we were working on fixing what needs to be fixed, without waiting for the 30 other departments to fix their own problems. If we had to wait for everyone, nothing would ever get done. So we will fix the problems which need to be addressed to help the members of our armed forces.

There is so much to do. There is the entire matter of the Privacy Act. The Privacy Commissioner made four recommendations, which we are going ahead with. We will also make public a plan of action and make sure that the department implements it.

If I may, I would like to share another point of view. I put myself in the shoes of the 4,200 employees of this department, who are going through a serious crisis. Every day in the media, the department is being targeted and criticized from all sides. Nobody likes to be in this kind of situation, and it is not pleasant for the department either.

I began my mandate at the moment when the crisis became public. It is as if we were in a submarine, and we are fixing the pipe which has just broken, but while we are repairing it, others all around, which are old and deficient, are also breaking down. These are all old pipes. We are addressing the issues on a priority basis, we want to keep the submarine operational, and we want to protect the crew. Perhaps this comparison is not ideal, but for the staff, I believe that with the tabling of this bill, our veterans will begin to see that we are serious and that we really want to help them. I have the impression that we will make it through this unusual storm.

[English]

Senator Plett: Thank you, Mr. minister, for appearing here today. I would add my voice to commending you, our government and our Prime Minister on the initiatives that you have taken. Our government has shown how supportive we are of our men and women in uniform. I, for one, appreciate this. Going back to when our Prime Minister first came into power by starting off with giving our men and women in uniform the right coloured uniforms to wear and giving them the tools to go and fight, I think we have done many wonderful things for them and indeed are continuing to do so, so thank you very much, Mr. minister, for that.

We had a group here a week or two ago. I asked them a question and will ask you the same question. I did not get a clear answer, and I am not sure that I will get one today because it is probably a very difficult thing to determine.

We have spoken so much about how the majority of the payments are given to the most seriously injured veterans and what we are doing here with the lump sum payment, the \$1,000 a month for the rest of their lives, so on and so forth. The term constantly being used is "catastrophic injury."

On est en train d'amorcer le processus et, hier matin, on travaillait là-dessus pour corriger ce qu'on doit corriger, sans attendre les 30 ministères qui corrigent, eux, leurs propres choses. Si on attend après tout le monde, on ne fera jamais rien. Corrigeons ce qu'il faut corriger pour nos militaires.

Il y a tant à faire. Il y a toute la question de la Loi sur la protection des renseignements personnels. Vous savez qu'on a eu quatre recommandations de la commissaire à la vie privée, avec lesquelles on va de l'avant. On doit aussi rendre public un plan d'action et s'assurer que le ministère le mettra en application.

Si vous me permettez, je voudrais partager un autre point de vue. Je me mets à la place des 4 200 employés de ce ministère qui traverse une moyenne crise. Tous les jours dans les médias, le ministère est placé à l'avant-plan et critiqué de toutes parts. Personne n'aime ce genre de situation et ce n'est pas plaisant pour le ministre non plus.

J'arrive dans un moment où la crise est rendue publique. On est comme dans un sous-marin, on répare le tuyau qui vient de briser et pendant qu'on le répare, il y en a d'autres tout le tour qui sont usés et qui ont des problèmes. Ce sont de vieux tuyaux. On y va par priorité, on veut garder le navire à flot et on veut protéger l'équipage. Je fais une comparaison peut-être un peu boiteuse, mais pour le personnel, je crois qu'avec le dépôt du projet de loi, nos anciens combattants vont commencer à voir qu'on est sérieux et qu'on veut vraiment les aider. J'ai l'impression qu'on va passer à travers cette tempête inhabituelle.

[Traduction]

Le sénateur Plett : Merci, monsieur le ministre, d'être venu aujourd'hui. À mon tour, je tiens à vous féliciter vous, notre gouvernement et notre premier ministre pour les initiatives qui ont été prises. Notre gouvernement a bien montré son appui à nos concitoyens, hommes et femmes, qui servent sous les drapeaux. Quant à moi, je leur en suis reconnaissant. Quand notre premier ministre a pris le pouvoir, il a doté nos militaires, hommes et femmes, d'uniformes de couleur appropriée et il leur a fourni les outils dont ils ont besoin pour le combat. Je pense que nous avons pris des mesures nombreuses et excellentes à leur intention et que nous continuons de le faire. Ainsi, monsieur le ministre, je vous en remercie très chaleureusement.

Nous avons entendu des témoins il y a une semaine ou deux. Je leur ai posé la même question que je vous pose maintenant. Je n'ai pas reçu de leur part une réponse précise, et je ne suis pas sûr que j'en obtiendrai une aujourd'hui car c'est sans doute un élément très difficile à déterminer.

On a dit et répété que le gros des versements étaient au profit des anciens combattants les plus grièvement blessés et on a parlé des paiements forfaitaires qu'on leur versait et de l'allocation de 1 000 \$ par mois qu'on leur accordait pour le reste de leurs vies, et cetera. L'expression qui revient sans cesse est « blessure catastrophique ».

Who determines what a catastrophic injury is? How is that determined? If I came back from Afghanistan injured, I may determine that I have a catastrophic injury when someone else might not. Where is that determined? That would be my first question. I have a few more that are related.

[Translation]

Mr. Blackburn: The department has what is referred to as a chart which, somewhat like an insurance policy, indicates the permanent monthly allowance that is to be paid out for a certain type of injury. Moreover, over the past few weeks, I even checked the charter that we currently have. Is it amendable? Can we change things from A to B or from B to C?

I have been told that the minister reportedly has the authority to analyze this chart. I have started to give some thought to it, however I had to postpone this new analysis because of other priorities. There is, nevertheless, a chart and I am hoping that the deputy minister will be able to provide you with further information. For example, an eye injury is given one thing, it is something else for a leg injury, et cetera.

[English]

Ms. Tining: I agree with the minister and would add that the first piece is to have a medical diagnostic. We do not make that diagnostic in the department. I am not sure “diagnostic” is the right term in English, but we have medical professionals who provide to us what the illness or the injury is. Based on that, we have these entitlement guidelines that have a series of different illnesses and injuries, and that equates to a percentage of disability, and that percentage of disability then becomes the monthly payment or the disability award amount.

Senator Plett: What is the lump sum payment, \$250,000?

Ms. Tining: It is \$276,000.

Senator Plett: Thank you. What would a veteran have to have experienced — the loss of an arm, a leg, three fingers? What would be catastrophic?

Ms. Tining: I would propose that we send the document to you.

Senator Plett: I would appreciate that.

Ms. Tining: However, I would also add that many of our veterans who are receiving disability awards would have multiple injuries. You could have an injury for, let us say, a finger, whatever it is. You could have a 30 per cent plus a 20 per cent plus a 15 per cent, and the accumulation of all these injuries will result in an overall percentage that will equate to an amount of money. As the minister said, we have these entitlement guidelines, and that is what our adjudicators use to render their decision. By

Qui détermine qu’une blessure est catastrophique? Comment est-ce établi? Si j’étais militaire et que je rentrais de l’Afghanistan, je pourrais estimer avoir reçu une blessure catastrophique alors que quelqu’un d’autre ne serait pas du même avis. Comment est-ce déterminé? C’est ma première question. J’en ai quelques autres qui sont connexes.

[Français]

M. Blackburn : Il existe au ministère ce qu’on appelle une charte qui, un peu comme dans une police d’assurance, expose quel type de blessure implique quel paiement mensuel à titre d’allocation permanente. D’ailleurs, au cours des dernières semaines, j’ai même vérifié la charte que nous avons présentement. Est-ce qu’elle est modifiable? Est-ce qu’on peut changer des choses de A vers B ou de B vers C?

On me dit que le ministre aurait le pouvoir d’analyser la présente charte. J’ai commencé à y réfléchir, mais d’autres priorités ont fait que j’ai dû reporter cette nouvelle analyse. Toutefois, il existe une charte et je crois que la sous-ministre sera en mesure de vous donner de plus amples détails. Par exemple, pour une blessure à un œil, c’est une chose et pour une blessure à la jambe, c’est une autre chose, et cetera.

[Traduction]

Mme Tining : Je suis d’accord avec le ministre, mais j’ajouterais en tout premier lieu qu’il faut un diagnostic médical. Ce n’est pas le ministère qui fait ce diagnostic. Je ne suis pas sûre que le mot « diagnostic » soit le terme approprié mais en fait, des professionnels nous donnent une description de la maladie ou de la blessure. À partir de là, il y a des lignes directrices qui dictent les maladies et les blessures qui sont admissibles et on fixe un pourcentage d’invalidité, lequel sert à calculer le montant mensuel versé ou l’indemnisation accordée.

Le sénateur Plett : À combien s’élève le paiement forfaitaire, à 250 000 \$?

Mme Tining : C’est 276 000 \$.

Le sénateur Plett : Merci. Quel genre de blessure devrait avoir subi un ancien combattant — la perte d’un bras, d’une jambe, de trois doigts, par exemple? Qu’est-ce qui serait considéré comme catastrophique?

Mme Tining : Je propose que nous vous envoyions le document pertinent.

Le sénateur Plett : Je vous en serais reconnaissant.

Mme Tining : Toutefois, j’ajouterais aussi qu’un grand nombre de nos anciens combattants qui touchent des allocations d’invalidité ont subi des blessures multiples. Admettons que le soldat a subi une blessure ou la perte d’un doigt, par exemple. À une pension de 30 p. 100 s’ajoutent 20 p. 100 et 15 p. 100, et l’accumulation de toutes ces blessures constitue le pourcentage qui détermine les mensualités. Comme l’a dit le ministre, il existe des lignes directrices d’admissibilité sur lesquelles nos arbitres

seeing that, it would give you a better sense of what tools we give our employees to make the determination based on the medical diagnosis that they get.

Senator Plett: I would appreciate some form of a chart. Just thinking back to last week when we were back in our provinces and ridings, I had numerous members of the legislature as they were travelling around ask me for information on what they could pass on to veterans. I had rough ideas, if you will, so if we could get something that we could explain to people, explain what the benefits of a seriously injured person are, what the criteria are, I would appreciate that. Thank you very much.

I will skip my second question in light of your sending us some information.

Minister, there has been much discussion back and forth about possibly returning to a pension-based system for injured veterans. I do not particularly support this. Countries of Australia and New Zealand have made comments that Canada's treatment of veterans under the New Veterans Charter is a benchmark for the world. Could you possibly tell this committee and some of my honourable colleagues opposite what the benefits would look like for someone injured in Afghanistan had they been under the old system versus the new?

[Translation]

Mr. Blackburn: First of all we have to define the philosophy that underpins the New Veterans Charter, that all parliamentarians unanimously agreed to in the House of Commons, and which was agreed to by the seven organizations that represent veterans.

The main emphasis of the program is that modern-day veterans are not 85 years of age. They are 20, 25, 30 years old. The goal is to ensure that these young people, who return injured, are able to receive rehabilitation so that they can reintegrate civilian life, in a new job that is adapted to their reality.

Based on this premise, we asked ourselves how we could consider all of these aspects to ensure that the veteran receives an adequate income and continues to live a full life. First of all, if the veteran follows a rehabilitation plan, he or she will receive 75 per cent of his or her salary. So a veteran who takes part in a five-year rehabilitation program will receive 75 per cent of his or her salary for five years.

We are going to remedy this 75 per cent rate in the bill presented to you this afternoon. If you were what we refer to as a private, you would have received the salary of \$24,600, or thereabout, and we are going to increase it so that the minimum amount you will be receiving is \$40,000. That is, at a minimum, \$16,000 more. High-ranking officers would still receive 75 per cent of their salaries, and this amount would be much higher. So we are providing, first of all, that everyone will receive \$40,000.

fondent leur décision. Le document que je vous enverrai vous donnera une meilleure idée des outils dont nos employés se servent pour prendre des décisions en se fondant sur le diagnostic médical qu'ils ont obtenu.

Le sénateur Plett : Je vous serais reconnaissant de m'envoyer une sorte de tableau. La semaine dernière, nous sommes rentrés chez nous, et un grand nombre de députés à l'assemblée législative qui parcouraient la province m'ont demandé des renseignements qu'ils souhaitaient transmettre aux anciens combattants. J'avais quelques notions du sujet, si vous voulez, mais si nous pouvions obtenir quelque chose de plus précis afin de donner des explications sur les prestations que peut toucher une personne grièvement blessée, sur les critères, je vous en serais reconnaissant. Merci beaucoup.

Je ne vais pas poser ma deuxième question étant donné que vous m'enverrez des renseignements par écrit.

Monsieur le ministre, on a beaucoup parlé de la possibilité de revenir à un système de pension à l'intention des anciens combattants blessés. Quant à moi, je ne suis pas particulièrement chaud à l'idée. En Australie et en Nouvelle-Zélande, on a louangé le traitement que le Canada réserve à ses vétérans en vertu de la nouvelle Charte des anciens combattants et on l'a qualifiée de référence pour le monde entier. Pour la gouverne des membres du comité et de certains de mes honorables collègues d'en face, pouvez-vous énumérer les avantages réservés à nos militaires blessés en Afghanistan en faisant une comparaison entre l'ancien régime et le nouveau?

[Français]

M. Blackburn : Il faut d'abord définir la philosophie derrière la nouvelle Charte des anciens combattants, que tous les parlementaires avaient acceptée unanimement à la Chambre des communes, et avec laquelle les sept organisations qui représentent les anciens combattants étaient d'accord.

L'orientation maîtresse du programme, c'est que les anciens combattants de l'ère moderne n'ont pas 85 ans. Ils ont 20 ans, 25 ans, 30 ans. L'idée est de faire en sorte que ces jeunes, qui reviennent blessés, puissent bénéficier d'une réadaptation pour retourner à la vie civile dans un nouvel emploi adapté à leur réalité.

À partir de cela, on s'est demandé comment on pourrait tenir compte de ces éléments pour faire en sorte que l'ancien combattant ait un revenu adéquat et qu'il puisse effectivement continuer à s'épanouir dans la vie? Premièrement, l'ancien combattant a 75 p. 100 de son salaire s'il suit un plan de réadaptation. Si son programme de réadaptation dure cinq ans, il recevra 75 p. 100 de son salaire pendant cinq ans.

Dans le projet de loi que nous allons présenter cet après-midi, on va corriger ce taux de 75 p. 100. Si vous étiez ce qu'on appelle un simple soldat, votre salaire était de 24 600 \$, ou un montant de cet ordre, et on va le hausser pour que le minimum que vous puissiez recevoir soit de 40 000 \$. Cela va faire 16 000 \$ de plus, au minimum. Si vous êtes un haut gradé, vous aurez toujours 75 p. 100 de votre salaire, ce sera beaucoup plus haut dans votre cas. Donc, on s'assure, premièrement, qu'on a 40 000 \$.

Secondly, if the soldier is very seriously injured and cannot be rehabilitated, cannot go back to the labour force, this individual will receive 75 per cent, namely \$40,000, until reaching the age of 65. At age 65, more or less as is the case for all of us, the regular system comes into play.

If the injured soldier is participating in a rehabilitation program, it is usually because there has been an injury; a lost arm, PTSD or something else. At this point, depending on the seriousness of the injury, the veteran will receive a permanent monthly allowance varying from \$536 to \$1,609 per month, for the duration of his or her life — it does not stop at age 65 — plus the \$1,000 amount that will be added as provided for in the bill or the regulations, one or the other, to ensure that these people receive this amount. That is \$40,000 plus what I have just described.

Thirdly, we add the lump sum payment to that, namely the disability allowance that can be up to \$276,000. The three payments are together, plus the health care and adaptations that may be required at home. There are all kinds of other benefits, but they are more difficult to quantify in financial terms.

Nevertheless, people have this perception, as do our veterans and military members, that we simply give them an amount of money and say see you around. That is not true. In addition to everything that I have just mentioned, they receive \$250,000 from the Department of National Defence for serious physical injuries. So there is the \$250,000 from National Defence, \$276,000 from our department, depending on the extent of the injury, plus the monthly benefit, plus the salary amount.

Under the former pension act, the average was \$499 per month. That is what people receive, on average. At one point I was told it was \$599 per month, and then I was given the \$499 figure; let us say it is somewhere between the two.

[English]

Senator Plett: Thank you very much, Mr. Minister. I will look forward to receiving some of that documentation.

The Chair: If I may, minister, we did indicate something from another ministry here, just for clarification: The Henwood legislation — relating to Bruce Henwood, a major who lost both legs — brought in the fact that if you are physically injured, you will then get up to \$250,000. However, if you are even 100 per cent disabled by post-traumatic stress disorder or other means, you do not have access to it. It was for physical injury only and still has limitations to it. It was a great step forward because there was nothing before that, but it has not covered the whole spectrum yet.

[Translation]

Thank you, Mr. Minister, for having raised this issue; you are the first to have done so.

Mr. Blackburn: That is correct. As far as we are concerned, the \$276,000 payment that we provide is for physical or physiological injury.

Deuxièmement, si le soldat est blessé très gravement et qu'il ne peut pas avoir de plan de réadaptation, qu'il ne peut pas retourner sur le marché du travail, il aura ses 75 p. 100, ses 40 000 \$ jusqu'à 65 ans. À 65 ans, un peu comme pour nous tous, le système régulier prend le relais.

Si le soldat blessé suit un programme de réadaptation, normalement, c'est qu'il y a une blessure; il a perdu un bras, il souffre de TSPT ou autre chose. À ce moment-là, dépendamment de la gravité de la blessure, il va recevoir une allocation mensuelle permanente qui va varier de 536 \$ à 1 609 \$ par mois, à vie — elle ne s'arrête pas à 65 ans — plus les 1 000 \$ qu'on va ajouter dans le projet de loi ou dans la réglementation, l'un ou l'autre, pour faire en sorte que ces gens reçoivent ce montant. C'est donc 40 000 \$ plus ce que je viens de vous énumérer.

Troisièmement, le paiement forfaitaire s'ajoute à cela, c'est ce qu'on appelle l'allocation pour invalidité qui peut aller jusqu'à 276 000 \$. Les trois sont ensemble, plus les soins de santé, plus les aménagements concernant le domicile au besoin. Il y a toutes sortes d'autres avantages, mais qui sont moins quantifiables financièrement parlant.

Néanmoins, la perception des gens, et même de nos anciens combattants et de nos militaires, c'est qu'on leur donne un montant en argent et puis bonjour. Ce n'est pas vrai. En plus de tout ce que je viens de vous mentionner, ils touchent 250 000 \$ du ministère de la Défense nationale pour les blessures physiques graves. On a donc 250 000 \$ de la Défense, 276 000 \$ de notre ministère, dépendamment du degré de la blessure, plus l'allocation mensuelle, plus le montant salarial.

Sous l'ancienne loi sur les pensions, la moyenne était de 499 \$ par mois. C'est cela la moyenne que les gens reçoivent. À un moment donné j'avais le chiffre de 599 \$ mensuels, on m'a donné celui de 499 \$; mettons que c'est entre les deux.

[Traduction]

Le sénateur Plett : Merci beaucoup, monsieur le ministre. Je suis impatient de recevoir ces documents.

Le président : Monsieur le ministre, on a rapporté certaines mesures prises par un autre ministère. Je voudrais des précisions. La loi Henwood — qui concerne le cas de Bruce Henwood, un major qui a perdu les deux jambes — dispose que, si vous subissez une blessure physique, on peut vous octroyer jusqu'à 250 000 \$. Toutefois, si vous êtes invalide à 100 p. 100 en raison d'un trouble de stress post-traumatique ou pour d'autres causes, vous n'y avez pas droit. Cette somme est versée pour blessure physique seulement et pourtant, on impose quand même des limites. C'est un grand progrès étant donné qu'auparavant il n'y avait rien qui était offert, mais cette mesure ne couvre pas toutes les situations.

[Français]

Merci, monsieur le ministre, d'ailleurs, de l'avoir soulevé; vous être le premier à l'avoir fait.

M. Blackburn : Tout à fait. Pour ce qui nous concerne, le paiement de 276 000 \$ que nous accordons, c'est pour blessure physique ou physiologique.

The Chair: That is true, in your case.

[English]

Senator Downe: Mr. Minister, there have been media reports that the New Veterans Charter will save the government up to \$40 million. Could you address that concern?

[Translation]

Mr. Blackburn: It would appear that the previous government wanted to amend the charter in order to create this new charter and save \$40 million. I have no evidence that this was the desire and I do not really believe, Senator, that parliamentarians would have wanted to hurt our veterans deliberately. That would surprise me a great deal. I think that we are too civic minded to do that. Moreover, these measures have cost us, I believe, an additional \$740 million over the past four budgets, plus the \$200 million that will be added over five years, and there are other measures, such as the increased amounts for funeral costs. There are also other expenditures that are forthcoming, but these matters have not yet been presented to cabinet. We will see what happens, but these are issues that we are currently working on.

[English]

Senator Downe: Does the deputy have any comment on the release of those documents? Is she aware of them?

Ms. Tining: No.

Senator Downe: There is a concern in the veterans community that the recent announcements over the last few weeks will be like the number of announcements made over the last four years: They simply will not be implemented. How can you address this skepticism of veterans about these recent announcements?

[Translation]

Mr. Blackburn: In order for the bill not to be implemented, tomorrow morning we would have to prorogue parliament or call an election before the bill has been passed by the House of Commons and the Senate. The bill that we are presenting does not cover everything, that is clear, but I cannot believe that we would wilfully delay passage of the bill simply because we wanted some other additional item included. Let us start with the first step, let us show that the government is serious about veterans, let us show that we really do care for them and want to help them; the other steps will come later on. This afternoon we will take the first step by tabling this bill. I am even hoping that this can be adopted before Christmas. If that happens, we will then obtain royal assent and then we will have the regulations which would, if my calculations are correct, take us to July.

Le président : C'est vrai, dans votre cas.

[Traduction]

Le sénateur Downe : Monsieur le ministre, on a rapporté dans les médias que grâce à la nouvelle Charte des anciens combattants, le gouvernement économiserait jusqu'à 40 millions de dollars. Pouvez-vous nous en parler?

[Français]

M. Blackburn : Il semblerait que l'ancien gouvernement, avant nous, aurait voulu corriger la charte pour amener cette nouvelle charte et économiser 40 millions de dollars. Je n'ai pas de preuve de l'existence de cette volonté et je ne crois vraiment pas, sénateur, que les parlementaires aient voulu porter préjudice à nos anciens combattants de façon délibérée. Cela me surprendrait énormément. Je pense que nous sommes trop au service de la communauté pour faire cela. Pour nous, d'ailleurs, cela a coûté, je crois, 740 millions de dollars de plus sur les quatre derniers budgets, plus les 200 millions de dollars qui vont s'ajouter sur cinq ans et d'autres mesures, comme la correction visant à donner les sommes requises pour les frais funéraires. Cela aussi, ce sont d'autres dépenses à venir, mais ces sujets n'ont pas encore été présentés au Cabinet. Nous verrons ce qu'il en sera, en fin de compte, mais nous sommes en train de travailler là-dessus.

[Traduction]

Le sénateur Downe : La sous-ministre a-t-elle quelque chose à dire sur la diffusion de ces documents? Est-elle au courant de leur existence?

Mme Tining : Non.

Le sénateur Downe : Les anciens combattants craignent que les annonces faites récemment au cours des quelques dernières semaines s'apparenteront aux annonces faites au cours des quatre dernières années : il n'y aura pas de mise en œuvre. Que dites-vous du scepticisme des anciens combattants en ce qui concerne les récentes annonces?

[Français]

M. Blackburn : Pour que le projet de loi ne soit pas mis en œuvre, il faudrait que, demain matin, la session soit prorogée ou qu'il y ait une élection avant que le projet de loi ne soit adopté par la Chambre des communes et par le Sénat. Le projet de loi qu'on va présenter ne couvre pas tout, c'est sûr, mais je ne peux pas croire qu'on va retarder sciemment l'adoption du projet de loi parce qu'on voudrait tel ou tel élément de plus. Commençons par faire le premier pas, montrons le sérieux du gouvernement à l'égard des anciens combattants, montrons que c'est vrai qu'ils nous tiennent à cœur et qu'on veut les aider; les autres étapes viendront ultérieurement. Cet après-midi ce sera le premier pas qu'on va franchir en déposant ce projet de loi. Je souhaiterais même que cela puisse être adopté avant Noël. Si c'est le cas, on aura ensuite la sanction royale, puis la réglementation, cela nous amène au mois de juillet, si je calcule bien.

Furthermore, we may be able to get a little bit more done in December and in January I am going to visit the military bases to talk to our military members and their families about what is in the new charter and to inform them about all of the changes that we are in the process of making. People are not aware of these changes. They think that they receive the lump sum payment and that is all. It appears that soldiers sent to Afghanistan do receive information, but they are not necessarily focusing on the idea that they may die or come back missing two legs. It is almost as though they have wiped all of this information out of their minds so that, when they come back, they do not know what is going to happen.

It should also be pointed out that when an injured soldier comes back from Afghanistan, he or she will be provided with care; then he or she is with the army for two years, paid by the army, not by us. The soldier receives full salary for a two-year period — 24 months and that can be extended to three years. We take over six months before the end of this period. I talked about three years, but it may be even longer in the army. As far as we are concerned, we deal with the service pertaining to the injury allowance, the service pertaining to the \$276,000 lump sum payment. At the start, however, the veteran does not come under our jurisdiction but rather that of the army; the soldier receives his or her full salary from the army. That is not known. People say, “We are not getting anything from Veterans Affairs;” that is true, they are still in the army. They are being paid their full salary.

[English]

Senator Downe: I assume, in addition to the new commitments you made, you are also working on the commitments made over the last four years, like the expansion to the Veterans Independence Program that was promised and never implemented, like the expansion of the funding for burial, which you told Canadians in March of this year you were working on. It is now November, and we are still waiting for news on that. I understand that has been delayed but is in the works. There is also the issue of priority hiring in the federal public service and the unspent funds in the Agent Orange compensation package. What happened to the millions of dollars that were not distributed?

[Translation]

Mr. Blackburn: I would like to go back to the matter of the funeral costs. You said that I had talked about that in March and that this matter has yet to be resolved. You are right. This brief was even drawn to my attention approximately a month ago, and I am the one who said that this was not the time to talk about this matter, when our severely injured veterans were coming back from Afghanistan. First of all we have to think about what we are in the process of doing. It seems to me that standing up publicly and stating “I am pleased to announce that, for your funeral costs, you will be receiving so much more,” that is really not what I wanted to see happen.

Aussi, et peut-être que, en décembre, on va être capable d'en faire un peu, en décembre, et en janvier je vais entreprendre une tournée des bases militaires pour aller parler à nos militaires et à leurs familles, pour parler de ce qu'il y a dans la nouvelle charte, de l'ensemble des changements qu'on est en train de faire. Les gens ne le savent pas. Ils pensent qu'on a juste le paiement forfaitaire. Également par exemple, ceux qui s'en vont en Afghanistan, semble-t-il, reçoivent de l'information, mais probablement que leur pensée n'est pas nécessairement focalisée sur l'idée qu'ils vont mourir ou revenir avec les deux jambes en moins. C'est comme s'ils enlevaient cela de leurs pensées, de telle sorte que, quand ils reviennent, ils ne savent pas à quoi il retourne.

Il faut souligner également que, lorsqu'un militaire revient d'Afghanistan blessé, il y a une phase de soins qui vont lui être apportés; ensuite il est pour deux ans dans l'armée, payé par l'armée, pas par nous. Il reçoit son plein salaire pendant deux ans — 24 mois et cela peut aller jusqu'à trois ans. Nous, nous le prenons en charge six mois avant la fin. Je dis trois ans, cela peut être plus que cela dans l'armée. Pour nous, il y a le service relativement à l'allocation pour blessure, le service par rapport aux 276 000 \$ pour le paiement forfaitaire. Mais au début, il ne relève pas de nous mais de l'armée; il reçoit son plein salaire de l'armée. Ce n'est pas connu. Les gens disent : « On ne touche rien des Anciens Combattants »; c'est sûr, ils sont encore dans l'armée. Ils sont payés à leur plein salaire.

[Traduction]

Le sénateur Downe : Je présume qu'outre les nouveaux engagements que vous avez pris, vous poursuivez ce que vous avez formulé au cours des quatre dernières années, comme la bonification du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, chose promise mais jamais mise en œuvre, et comme l'augmentation du financement destiné à l'inhumation que vous envisagiez, ce que vous avez annoncé aux Canadiens en mars de cette année. Or, nous sommes en novembre, et nous attendons toujours du nouveau de ce côté-là. Si je ne m'abuse, le dossier accuse du retard, mais il est toujours actif. Il y a également la question de l'embauche prioritaire dans la fonction publique fédérale et celle des fonds non décaissés au titre du dédommagement aux victimes de l'agent Orange. Qu'est-il advenu des millions de dollars qui n'ont pas été attribués?

[Français]

M. Blackburn : Auparavant, je voudrais revenir sur les frais funéraires. Vous dites que j'ai dit cela au mois de mars et que ce n'est pas encore réglé. Vous avez raison. Le mémoire a même été porté à mon attention il y a environ un mois, et c'est moi qui ai dit : non, ce n'est pas le moment de parler de cela, alors que nos anciens combattants reviennent d'Afghanistan sévèrement blessés; il faut d'abord passer ce que nous sommes en train de faire. Il me semble que, me présenter sur la place publique et dire : « Il me fait plaisir de vous annoncer que, pour vos frais funéraires, on va vous donner tant de plus », ce n'est vraiment pas ce que je voulais.

We are focusing on other priorities but at the same time we are trying to uncomplicate the issue of funeral costs because you can say that, at Veterans Affairs Canada, everything is always super complicated.

With respect to the use of Agent Orange, we are trying to estimate the number of people who will be receiving \$20,000 to compensate for the impact that the use of Agent Orange has had on their health. The government had come up with a budget estimate and the costs proved to be less high than forecast, but the money will remain in the consolidated revenue fund.

We reviewed the files and decided to extend the deadline by a year and a half to enable people to have more time to submit their application. But you have to draw the line somewhere and you have to make decisions. I believe that we have done all that we can to give people adequate time to submit their application. A few weeks before the deadline, we sent out a press release in the media to advise people that their application had to be submitted prior to September 17.

[English]

Senator Downe: The money did not stay with the department; as you indicated, it has gone back to the Consolidated Revenue Fund.

For some time now, the Royal Canadian Legion and other veterans groups have been asking for funding for the burial to be increased dramatically. When will that be announced?

[Translation]

Mr. Blackburn: I have to appear before cabinet first since this is a measure that involves spending. There is however political will in the government to increase the budget to adapt it better to today's reality when it comes to funeral costs.

We are working on that right now. I prefer not to give you dates because if I look at the last month and a half, the dates change often.

Senator Pépin: While you were explaining how the amounts were allocated, I was wondering why you were not going to explain it in detail. You say that you are going to do a tour to provide explanations. You also mentioned that there would be an amount allocated for spouses or partners because they need it.

My question about the ombudsman has already been answered, but I have another one. I was surprised to read in the papers that the Pembroke hospital will be running out of funds to provide psychological care to the military in Petawawa. Given that the disappearance of these services is now known, do you not think that this is a very bad signal to the military and veterans who will increasingly need such care? Perhaps these services will not be available at all, and not just in that place.

On se concentre sur les autres priorités, mais entretemps on tente de rendre la question des frais funéraires moins compliquée parce qu'à Anciens Combattants Canada, on dirait que tout est toujours super compliqué.

En ce qui concerne la question de l'utilisation de l'agent orange, on tente d'estimer le nombre de personnes qui recevront une somme de 20 000 \$ pour compenser les impacts sur la santé suite à l'utilisation de l'agent orange.    l'époque, le gouvernement avait fait une estimation budgétaire, les coûts ont été moins élevés que prévu, mais l'argent va demeurer dans le fonds consolidé.

Nous avons analysé les dossiers et nous avons décidé de prolonger d'un an et demi le délai pour que les gens aient plus de temps pour présenter leur demande, mais il faut tirer la ligne quelque part et il faut prendre certaines décisions. Je crois que nous avons fait le maximum pour que les gens aient suffisamment de temps pour présenter leur demande. Quelques semaines avant la fin, on a renvoyé un communiqué dans les médias pour aviser les gens qu'ils doivent présenter leur dossier avant le 17 septembre.

[Traduction]

Le sénateur Downe : Le ministère n'a pas conservé cet argent. Comme vous l'avez dit, il a été reversé au Trésor public.

Depuis assez longtemps, la Légion royale canadienne et d'autres groupes d'anciens combattants réclament une augmentation substantielle des fonds destinés à l'inhumation.    quand une annonce à cet effet?

[Français]

M. Blackburn : Je dois d'abord me présenter devant le Cabinet puisque c'est une mesure qui implique des sommes monétaires. Il y a quand même une volonté gouvernementale d'augmenter le budget pour mieux s'adapter à la réalité d'aujourd'hui en ce qui a trait aux frais funéraires.

On est en train de travailler là-dessus. Je préfère ne pas vous donner de dates parce que si je me fie à mon dernier mois et demi, les dates changent souvent.

Le sénateur Pépin : Pendant que vous nous expliquiez comment les sommes seraient distribuées, je me demandais pourquoi vous n'alliez pas expliquer en détails. Vous nous dites que vous allez faire une tournée pour donner des explications. Vous avez aussi mentionné qu'il y aurait une somme prévue pour les conjointes ou les épouses parce qu'elles en ont besoin.

On a répondu à ma question au sujet de l'ombudsman, mais j'en ai une autre. J'ai été surprise de lire dans les journaux qu'il va manquer de fonds à l'hôpital de Pembroke, qui offre des soins psychologiques aux militaires de Petawawa. Le fait que la disparition de ces services soit connue, ne croyez-vous pas qu'on envoie un bien mauvais signal aux militaires et aux anciens combattants qui auront de plus en plus besoin de ces soins? Peut-être que les services ne seront pas disponibles, pas seulement à cet endroit-là.

Mr. Blackburn: Here is my understanding of this matter. First of all, this issue does not come under Veterans Affairs Canada. Secondly, it seems that these are services provided by the province. Perhaps the deputy minister could provide you with more details.

Ms. Tining: I can give you a little bit of information. The Canadian Forces, which are responsible for providing health care for members of the armed forces, have considerably increased their mental health capacity in the past few months. They added four mental health professionals at the base. They added two psychiatrists at the base and that was because of the needs expressed in Pembroke for quite a long time now. They built the capacity on the base to provide these services, the same type of services that used to be available at the hospital.

When we read this in the paper in the past few days, we contacted our colleagues at National Defence precisely to see whether there was further action that needed to be taken. I think that the minister and his colleague are committed to defining what the needs are and to adjusting the level of service to those needs.

Senator Pépin: So then, if we want to provide services to respond to these needs, it seems that more and more of our troops are suffering from psychological problems when they come back to Canada. If our military come back and are psychologically injured, is it your department that will ensure that psychological services are offered in several hospitals?

Ms. Tining: We have a network of 15 clinics across the country, including 10 that are operated by Veterans Affairs Canada and five operated by National Defence. These are clinics that treat post-operational injuries. Some of these clinics are on military bases, but others are external because we know that when it comes to mental health, there is a stigma associated with this that means that for many people it is preferable to go outside the base to receive treatment.

In the past few months, we signed seven agreements with provincial health care organizations in the communities to enable those who suffer from post-traumatic stress or a related syndrome to get access to residential care. Because we know that in such cases, people prefer not to leave their communities in order to have their own family network and health care services nearby.

Now we have 15 clinics. Seven agreements have just been signed with health care organizations in various communities to broaden our coverage to the national level.

Senator Pépin: They are getting younger, but often they come back with more severe illnesses. Thank you.

The Chair: I would like to thank you, Honourable Minister and Madam Deputy Minister, for having let me visit Charlottetown where I held meetings that were fruitful at every level.

M. Blackburn : Voici ma compréhension de la chose. Premièrement, cette question ne relève pas d'Anciens Combattants Canada. Deuxièmement, il semble que ce soit des soins dispensés par la province. Peut-être que madame la sous-ministre aurait plus de détails à vous donner.

Mme Tining : Je peux vous donner un peu d'information. Les Forces canadiennes, qui sont responsables de donner les services de santé aux membres qui sont dans les forces armées, ont sensiblement augmenté, au fil des derniers mois, leur capacité au niveau de la santé mentale. Ils ont ajouté quatre professionnels médicaux en santé mentale à la base. Ils ont rajouté deux psychiatres à la base et cela était en fonction des besoins exprimés à Pembroke depuis fort longtemps. Ils ont bâti la capacité sur la base pour donner des services, le même genre de services qui étaient disponibles à l'hôpital.

Quand on a lu cela dans le journal au cours des derniers jours, on a communiqué avec nos collègues de la Défense nationale pour justement voir s'il y a des mesures supplémentaires à prendre. Je pense que le ministre et son collègue s'engagent à définir quels sont les besoins et à ajuster le niveau de services aux besoins.

Le sénateur Pépin : À ce moment-là, si on veut assurer les services pour répondre aux besoins, il semble que de plus en plus de nos militaires souffrent de problèmes psychologiques lorsqu'ils reviennent au pays. Si nos militaires reviennent et qu'ils sont blessés psychologiquement; est-ce que c'est votre ministère qui va s'assurer que des services psychologiques soient offerts dans plusieurs hôpitaux?

Mme Tining : On a un réseau de 15 cliniques à la grandeur du pays, dont dix cliniques opérées par Anciens Combattants Canada et cinq qui sont opérées par la Défense nationale. Ce sont des cliniques pour traiter des blessures post-opérationnelles. Certaines cliniques sont sur les bases militaires, mais les nôtres sont à l'extérieur parce qu'on sait qu'au niveau de la santé mentale, le stigmate associé à la santé mentale fait que pour beaucoup de gens il est préférable de ne pas aller sur la base pour recevoir le traitement.

Au cours des derniers mois, on a signé sept ententes avec des organisations provinciales de soins de santé dans les communautés pour permettre à ceux qui souffrent de stress post-traumatique ou de syndrome relié au stress opérationnel d'avoir accès à des soins en résidence. Parce qu'on sait que dans de tels cas, les gens préfèrent ne pas s'éloigner de leur communauté pour avoir leur réseau familial et de santé près.

On a donc 15 cliniques. On vient de signer sept ententes avec des organisations de santé dans différentes communautés pour élargir notre couverture à la grandeur du pays.

Le sénateur Pépin : Ils sont de plus en plus jeunes, mais bien souvent ils reviennent de plus en plus malades. Je vous remercie.

Le président : J'aimerais vous remercier, monsieur le ministre et madame la sous-ministre, de m'avoir permis de visiter Charlottetown et d'avoir eu des rencontres à tous les niveaux que j'ai trouvées très utiles.

I would like to raise a few specific points, with your permission. You have a modernization process in the ministry to try to get a grip on long-standing bureaucratic problems, not only with the new charter, but also with the old one. You conducted a review.

[English]

The New Veterans Charter Evaluation was a year-long study. We have been able to find the report on Phase II, although it was not on the front page of Veterans Affairs Canada's website. The two phases of the evaluation process could change significantly the capability of your ministry to provide support, cut through the red tape, et cetera, including improving communications well beyond *Salute!*, which seems to be limited.

When do you anticipate sharing the results of both phases of the evaluation with the committee?

[Translation]

Mr. Blackburn: As for evaluating the New Veterans Charter, in fact, the department is evaluating all that. We even decided not to wait for the end, but to begin to make changes because in any case, changes will have to be made. We will certainly receive other relevant information that will guide us in our future decisions.

With regard to the changes that need to be applied to our department, we know that the Coulter report was commissioned by the government about a year and a half ago, and I have a copy of this report.

We are studying the way in which we will proceed in bringing about the changes in our department, given that our veterans are passing away at the current rate of 1,700 per month, and that the new veterans of the modern era have different needs; they are much more computerized and the applications arrive more quickly. We must modernize our system so that our officials, our first-line interveners, can have more power to make decisions so that they can work more quickly.

Earlier, someone asked what I wanted to correct, and a point that I forgot to mention has to do with the backlogs that we are trying to reduce by one-third by next April, so as to speed things up. But once again, it will take a long period of time. If we are capable of bringing about these changes to our computerized system, to enable our first-line deciders to act more quickly, then we might get closer to where our military people are. Our military people are near military bases, this is a reality that was different just after the Second World War.

In this context, all this is being planned and a memorandum should be received by the cabinet during the month of December. This is what we have planned and we will see how parliamentarians will react.

J'aimerais aborder quelques points spécifiques si vous le permettez. Vous avez un processus de modernisation au sein du ministère pour tenter de prendre en charge des problèmes bureaucratiques qui perdurent, non seulement avec la nouvelle charte, mais avec la vieille aussi. Vous avez fait une étude.

[Traduction]

L'évaluation de la nouvelle Charte des anciens combattants a fait l'objet d'une étude pendant une année. Nous avons pu trouver le rapport de la phase II, même si ce n'était pas à la une du site d'Anciens Combattants Canada. Les deux phases du processus d'évaluation pourraient changer énormément la capacité de votre ministère à offrir de l'appui, à réduire la paperasserie, et cetera, et notamment améliorer les communications de façon plus efficace que le bulletin *Salut!*, lequel semble être un instrument limité.

Quand prévoyez-vous communiquer aux membres du comité le résultat des deux phases de l'évaluation?

[Français]

M. Blackburn : Pour ce qui est de l'évaluation de la nouvelle Charte des anciens combattants, effectivement le ministère est en train d'évaluer tout cela. On a même décidé de ne pas attendre à la fin, mais de commencer à apporter des changements parce que de toute façon, il faudra les apporter. Nous allons certainement recevoir d'autres informations qui seront pertinentes et qui vont nous guider dans nos décisions futures.

En ce qui concerne les changements à appliquer à notre ministère, on sait qu'il y a le rapport Coulter qui a été commandé par le gouvernement, il y a environ un an et demi, et je suis en possession de ce rapport.

On est en train d'étudier comment on procédera par rapport aux changements que l'on doit apporter dans notre ministère, compte tenu que nos anciens combattants décèdent à un rythme de 1 700 par mois, actuellement, et que les nouveaux anciens combattants de l'ère moderne ont des besoins différents; ils sont beaucoup plus informatisés et les demandes arrivent plus rapidement. Il faut moderniser notre système et faire en sorte que nos fonctionnaires, nos intervenants de première ligne aient davantage de pouvoir décisionnel afin d'être plus rapides.

On m'a demandé plus tôt ce que je voulais corriger, et un point que j'ai oublié ce sont les délais de traitement qu'on est en train d'essayer de réduire du tiers d'ici avril, pour faire en sorte d'être plus rapide. Encore une fois, ce sera long. Si on est en mesure d'apporter ces changements à notre système informatique, de rendre nos gens décisionnels de première ligne plus rapidement, cela permettra d'être plus près de l'endroit où sont nos militaires. Nos militaires sont à proximité des bases militaires, c'est une réalité qui était différente au lendemain de la Seconde Guerre mondiale.

Dans ce contexte, on planifie tout cela et c'est un mémoire qui devrait arriver au Cabinet au cours du mois de décembre. C'est ce qui est prévu et on verra quelle est la réaction des parlementaires.

The Chair: The results of this modernization and the evaluations are already functioning. But is this restructuring as a whole is dealt with in the memorandum to cabinet, because there are maybe reductions or movements of personnel, or changes in leadership?

Mr. Blackburn: Notwithstanding what you say, we followed the rules when, after the report, we went to cabinet to describe to orientation we wanted to adopt. We must weigh our actions carefully to avoid any mistakes. But the objective is to better serve our veterans and to serve them more quickly.

The Chair: Your clients will be the ones who will be the most interested in this renewal, because most of the internal complaints come from there.

I hope that your visits will include the family centres on the bases, as they are the crucial hub for information exchange, not only for those who serve veterans but especially for those who are in the reserve.

This brings me to another point: the charter is very demanding because it is a structured charter with regulations. It requires returning to the legislation.

When you make this evaluation, will the nature of the charter give you more authority or more independence so that you can respond without necessarily having to resort to legislation, with all its frightening risks and delays?

Do you think that you can use this opportunity provided by the renewal of the charter to focus it on the policy for which it was created in 2004, so as to give yourselves some authority?

Mr. Blackburn: There is nothing that I would like better.

The Chair: I am trying to sell you the idea.

[English]

In the Canadian Forces and the Department of National Defence, in employing soldiers, the universal service problem makes it that at one point the soldiers have to be released. They then fall under your auspices, and this transition has been improving massively.

However, there is also a demand by the Charter of Rights and Freedoms that DND, like every other ministry, including the Canadian Forces, employ people who have physical or mental deficiencies. Would you be looking at establishing positions within DND so that they can stay and serve without falling under your responsibility for veterans by meeting the Charter requirement?

[Translation]

Mr. Blackburn: I imagine that in the Department of National Defence, they also look to see whether someone should leave. But generally, these people must be functional and capable of passing the physical exam in order to stay with National Defence.

Le président : Les résultats de cette modernisation et les évaluations sont déjà en marche, mais est-ce que l'ensemble de la restructuration fait l'objet d'un mémoire au Cabinet parce qu'il y a peut-être des réductions ou des mouvements de personnel, ou des chefs qui doivent changer?

M. Blackburn : Sans égard à ce que vous mentionnez, c'est dans les règles que, suite à ce rapport, nous allions au Cabinet pour exprimer l'orientation qu'on veut prendre. Il faut soupeser nos actions pour ne pas faire d'erreurs, mais l'objectif est de mieux servir nos anciens combattants et d'être plus rapides à le faire.

Le président : Ce sont vos clients qui seront les plus intéressés dans ce renouvellement, parce que la majorité des plaintes internes viennent de là.

J'espère que dans vos visites vous inclurez les centres de famille sur les bases, qui sont le noyau essentiel d'information non seulement pour ceux qui servent, les anciens combattants, mais particulièrement pour les réservistes.

Ce qui m'amène à un autre point : la charte exige beaucoup, parce que c'est une charte structurée avec des règlements. Elle exige de retourner à la législation.

Quand vous ferez cette évaluation, est-ce que la nature de la charte vous donnera plus d'autorité ou d'autonomie afin d'être capable de répondre sans nécessairement devoir aller par voie de la législation, où les risques et les délais sont épouvantables?

Pensez-vous vous servir de l'occasion du renouvellement de la charte pour la remettre dans la politique pour laquelle elle a été créée, en 2004, afin de vous donner de l'autorité?

M. Blackburn : Rien ne me ferait plus plaisir.

Le président : J'essaie de vous vendre l'idée.

[Traduction]

L'obligation de service universel est telle que tôt ou tard, les soldats doivent être démobilisés des Forces canadiennes et du ministère de la Défense nationale. À ce moment-là, ils relèvent de vous et la transition ne fait que s'améliorer.

Toutefois, en vertu de la Charte des droits et libertés, le ministère de la Défense nationale, comme tout autre ministère, y compris les Forces canadiennes, sont tenus d'employer des gens atteints de handicaps physiques ou mentaux. Envisagez-vous de créer des postes au ministère de la Défense nationale afin que les intéressés puissent continuer d'offrir leurs services sans devenir d'anciens combattants relevant de vous tout en respectant les exigences de la Charte?

[Français]

M. Blackburn : J'imagine qu'au ministère de la Défense nationale, ils regardent eux aussi si quelqu'un ne doit pas partir. En principe, ces gens doivent être opérationnels et en mesure de réussir l'examen physique afin de demeurer au sein de la Défense nationale.

However, can these things change ultimately? I do not know if they have any intentions in this regard. At the same time, let me tell you that both our departments must work together.

Let us take the following example: As I said, at the outset, they have two years in the army. If they follow a physical rehabilitation program at the outset, they are not with us, they are still in the army. This gets rather complicated, perhaps they should be more with us right from the outset, because in any case, later on, they will remain with us. These discussions are ongoing. Will we be able to get something done? We have a common interest.

The Chair: Thank you for your answer.

[English]

Senator Plett: I have more of a comment than a question here. We have heard, and it was already suggested earlier from the ombudsman, and further we have heard some even here today in our discussions, a fair bit of cynicism, criticism, and skepticism about what will happen. I am reminded of when I have disciplined or told my boys, "Don't do that again; you did it again, and you did it last time," and they say, "Let's not dwell on the past. Let's move ahead. So I made a mistake."

I understand the cynicism here. We had 13 years of uninterrupted broken promises a few years back, so I can understand why people are skeptical of promises that government is making. I think our government has moved in the right direction and is continuing to do so.

Mr. Minister, my comment is this: When you have presented your bill, first, I hope that all sides of Parliament will quickly support this, and consequently in the Senate the same thing will happen, in order that we get good legislation out there for our veterans who so deserve it.

Then I would further encourage you, Mr. Minister, to shout it from the rooftops. Let us make sure we communicate our message. Let us make sure the veterans understand what we are trying to do for them. A lot of communication is lacking. People out there do not know. As I suggested in my questions earlier, I did not know last week many of the things that were happening because they are not clear enough to us. I encourage you, Mr. minister, to have your department ensure that we communicate our positive message clearly. You are bringing forward great legislation; I applaud you for that. Let us make sure that every veteran in this country and every Canadian understands what you and this government are trying to do for them.

Thank you for what you have done.

Mr. Blackburn: Thank you very much.

The Chair: Thank you, Senator Plett, for that.

Senator Downe: Following up on that, my colleague from Manitoba raises a good question about the speed of the passage of the bill. As you know, the criticism of the original veterans' charter was that it was passed very fast. There was an agreement among the

Maintenant, est-ce que ces choses peuvent changer à la fin? Je ne sais pas s'ils ont des intentions à ce propos. En même temps, je vous dirais que nos deux ministères doivent travailler en collaboration.

Prenons cet exemple : je vous disais qu'au début, ils sont deux ans dans l'armée. S'ils suivent un programme de réhabilitation physique au début, ils ne sont pas avec nous, ils sont encore dans l'armée. Cela devient un peu compliqué, ils devraient peut-être être plus avec nous dès le départ, parce que de toute façon, par après, ils resteront avec nous. Ces discussions sont en cours. Serons-nous en mesure d'arriver à quelque chose? On a un intérêt commun.

Le président : Merci de votre réponse.

[Traduction]

Le sénateur Plett : Plutôt qu'une question, je formulerais un commentaire. On nous a dit, chose que l'ombudsman nous avait déjà dite et qui a encore été répétée aujourd'hui au cours de nos discussions, que la situation créait pas mal de cynisme, de critique, et de scepticisme. Cela me rappelle l'époque où je corrigeais mes fils et leur disait : « Ne le refais plus; tu l'as fait de nouveau comme tu l'avais fait la fois précédente. » Et ils me rétorquaient : « Oublions le passé. Soyons positifs maintenant même si j'ai fait une erreur. »

Je comprends qu'on soit cynique. Pendant 13 ans, nous avons été témoins de promesses rompues, si bien que je comprends pourquoi les gens sont sceptiques face aux promesses faites par le gouvernement. Je pense que notre gouvernement s'est engagé dans la bonne voie et s'y maintient.

Monsieur le ministre, voici ce que j'ai à dire : vous avez déposé votre projet de loi, et tout d'abord, j'espère que tous les partis représentés au Parlement vont s'empresse de l'appuyer et qu'il en sera de même au Sénat pour que nous puissions compter sur de bonnes dispositions législatives car nos anciens combattants le méritent.

Monsieur le ministre, ensuite, je vous encourage à en faire l'annonce haut et fort. Assurons-nous de faire passer notre message. Assurons-nous que les anciens combattants comprennent ce que nous essayons de faire pour eux. Il y a un sérieux manque de communication. Les gens ne sont pas informés. Comme je l'ai suggéré dans ma question précédente, je ne suis pas au courant des diverses mesures prises la semaine dernière car le message n'était pas clair. Monsieur le ministre, je vous exhorte à demander aux fonctionnaires de votre ministère de veiller à transmettre clairement notre message positif. Vous présentez d'excellentes dispositions législatives. Je vous en félicite. Assurons-nous que chaque ancien combattant et chaque Canadien comprennent ce que le gouvernement et vous essayez de faire pour eux.

Merci de ce que vous avez déjà fait.

M. Blackburn : Merci beaucoup.

Le président : Merci, sénateur Plett.

Le sénateur Downe : Dans la même veine, mon collègue du Manitoba a eu raison de réclamer l'adoption rapide du projet de loi. Comme vous le savez, on a reproché à la première Charte des anciens combattants d'avoir été adoptée très rapidement. Les

party leaders and there was no debate in the House of Commons. The then Minister of Veterans Affairs moved the motion and that was it. It came to the Senate. This committee did not even review it because the first committee meeting was the Finance Committee of the Senate, where the bill went for one meeting for a review. Then there occurred a short discussion in the Senate, and it was passed for the very reasons my colleague outlined: No one wants to hold up good legislation. The argument, though, is that in hindsight, a review, indeed a sober second thought, would have been helpful to amend some of the problems.

What is your view on the speed at which this legislation should pass?

[Translation]

Mr. Blackburn: On the one hand, we are faced with a fait accompli: this charter has some flaws, and our presence in Afghanistan made us aware of them.

So long as people did not come back with injuries, this was not part of our daily reality. Now, we have to live with it. Today, we have to deal with the most urgent cases, which means that we must make sure that if someone gets injured, who then follows a long-term rehabilitation program, and if he was a good wage earner, he can receive a reasonable amount of help to have a decent standard of living with his family on \$40,000.

For those who are more seriously injured, the minimum that they will receive, including the injuries, with the \$1,600 lump sum, will be \$58,000. This is the minimum amount receivable, plus the lump sum payment. These are three good measures.

If you say that instead of \$276,000, why should we not give \$476,000? Who will say no to this? Nobody will. Everyone will say yes, but we must respect the amounts in view of the entire picture. There are three measures and all three are being implemented at the same time. There is not just one measure.

This is the reason why we adopted this orientation and we are keeping our ears open. Our associates are very alert. They follow us in our work, and they watch us as we go. They represent their veterans as well as the new veterans.

If you watched the ceremonies on November 11, you must have noticed that we still do not see any young veterans in parades. They are not present yet. Perhaps this is because they are in fact injured or that they are going through some personal phase of growth in their lives that does not impel them to take part in such demonstrations. When I go to the legionnaires' conventions, they are not present there either.

They are represented by these associations, but at the same time, they are not yet physically present in veterans' organizations.

The Chair: Thank you. For the past 16 years, I have considered myself as belonging to a new generation of veterans, and I still have not taken part in a convention. Perhaps we are not yet able to withstand the intensity of the moment.

dirigeants des partis se sont entendus et il n'y a pas eu de débat à la Chambre des communes. Le ministre des Anciens Combattants de l'époque a proposé la motion, un point c'est tout. Ensuite, le Sénat a été saisi de la Charte. Le comité ne l'a même pas étudiée car la Charte a été renvoyée dans un premier temps au Comité des finances du Sénat, qui y a consacré une séance. Ensuite, il y a eu une brève discussion au Sénat et la Charte a été adoptée précisément pour les raisons invoquées par mon collègue : personne ne veut retarder de bonnes mesures législatives. Il faut dire cependant qu'avec le recul, un examen, en fait une mûre réflexion, aurait contribué à éviter certains des problèmes qui se posent.

D'après vous, avec quelle rapidité devrait-on adopter le projet de loi?

[Français]

M. Blackburn : D'une part, on est devant un fait accompli : cette charte avait des lacunes, et c'est avec notre présence en Afghanistan qu'on les a constatées.

Tant que les gens ne revenaient pas blessés, ce n'était pas une réalité dans notre quotidien. Maintenant, nous devons vivre avec. Aujourd'hui, il faut aller au plus urgent, d'où le besoin de nous assurer que si quelqu'un est blessé, qu'il suit une réadaptation à long terme, et qu'il était un bon salarié, il puisse recevoir quelque chose de raisonnable pour vivre convenablement avec sa famille avec le montant de 40 000 \$.

Pour celui qui est blessé plus gravement, le minimum qu'il aura, lorsqu'on inclut les blessures, avec le 1 600 \$ forfaitaire, sera de 58 000 \$. Alors c'est le minimum à recevoir, plus le paiement forfaitaire. Ce sont trois bonnes mesures.

Si vous dites qu'au lieu de 276 000 dollars, pourquoi ne pas donner 476 000 dollars? Qui dira non? Personne. Tout le monde dira oui, mais on doit respecter les montants en tenant compte de l'ensemble. Il y a trois mesures qui sont toutes les trois accrochées en même temps. Il n'y en a pas qu'une.

C'est la raison pour laquelle nous avons pris cette orientation et nous demeurons à l'écoute. Nos associations sont très éveillées. Elles suivent notre travail, nous regarde aller. Elles représentent leurs anciens combattants ainsi que les nouveaux.

Si vous avez regardé les cérémonies du 11 novembre, vous avez dû remarquer qu'on ne voit toujours pas de jeunes anciens combattants dans les parades. Ils ne sont pas encore présents. Peut-être parce que, effectivement, ils sont blessés ou qu'ils sont dans une phase personnelle de croissance de leur vie qui ne les incite pas à participer à ces manifestations. Quand je vais dans les congrès des légions, ils ne sont pas là non plus.

Ces associations les représentent, mais en même temps, ils ne sont pas encore présents physiquement dans les organisations d'anciens combattants.

Le président : Merci. Je me considère comme faisant partie d'une nouvelle génération de vétérans depuis 16 ans, et je n'ai toujours pas participé à un congrès encore. On n'est peut-être pas encore capable de vivre l'intensité du moment.

With regard to the rehabilitation and reinsertion program, which is a fundamental part of the charter's new philosophy, to what extent does this program reach the objectives that you have set, by how much do the results attain the anticipated levels? In certain places, it seems to exist in an embryonic state. The people know nothing about the military environment, they do not know where they are coming from, nor do they understand the equivalencies. There are many issues being raised about this, specifically with regard to the spouse who already has a job and who has to support the injured spouse. Have any other alternatives been envisaged while studying this program?

Ms. Tining: With regard to the first part of your question, the rehabilitation program has been functioning for the past four and a half years, since the beginning of the new charter. Consequently, the results of the evaluation that we are currently doing show that we do not have a great number of cases. Less than 4,000 persons accessed this rehabilitation program during the past four years.

We realize that the people who are in the program are more severely ill than we had anticipated, mainly because they were injured several years ago. Let us take into account the fact that in the old system, all that veterans could receive was a monthly pension and coverage for medication. There was no such thing as a true rehabilitation program in the old system. These people often realize that they are not functioning as well as they should be only five or ten years later on. However, now that there is an accessible rehabilitation program, they take part in it.

This is not what we had anticipated, but we realize that the people who are coming in are more and more severely ill because they have been injured for a longer period of time. The basic principle of rehabilitation is that the more quickly you intervene after an incident or an accident, the better are the chances of success. The result is that people who follow rehabilitation programs are more severely ill and thus they remain with the program for a longer period of time. In reality, as the minister said, those who are currently serving in Afghanistan and get injured are not yet a part of our rehabilitation program because they still belong to the Canadian Forces and they still receive their health care from the forces. The results of the analysis of the evaluation are not conclusive.

With regard to your second question about access, when a member of the Canadian Forces or a veteran is unable to return to the labour market and the spouse is offered what the veteran would have received, once again, there is a limited number of stakeholders, and we are looking at this closely to see whether this really does meet their needs perfectly.

This work is currently ongoing. We do the analysis and we follow it very closely to make sure that the programs and services we are offering meet the needs of our veterans and of their families.

The Chair: This is a very relevant answer. I would like to remind you that this was a basic part of the new charter, aimed at independence and not dependence as the principal element for

En ce qui concerne le programme de réhabilitation et de réinsertion, qui est un volet fondamental de la nouvelle philosophie de la charte, à quel point ce volet atteint les objectifs contractuels que vous vous êtes fixés, que les résultats atteignent les niveaux que vous anticipiez? Cela semble embryonnaire dans certains endroits. Les gens ne connaissent rien du milieu militaire, ne comprennent pas d'où ils viennent, ni les équivalences. Il y a énormément de questions à ce sujet, particulièrement en ce qui a trait à l'époux ou l'épouse, qui a déjà un emploi, qui doit prendre en charge le conjoint blessé. D'autres options ont-elles été envisagées dans l'analyse de ce volet?

Mme Tining : Pour ce qui est de la première partie de votre question, le programme de réadaptation est en place depuis quatre ans et demi, depuis le début de la nouvelle charte. Donc, les résultats de l'évaluation que nous sommes en train de faire démontrent que nous n'avons pas un grand nombre de cas. Moins de 4 000 personnes ont, au fil des quatre dernières années, eu accès à ce programme de réadaptation.

Nous réalisons que les personnes qui sont dans le programme sont plus malades qu'on ne l'avait prévu, principalement parce qu'elles ont été blessées il y a plusieurs années. Compte tenu que, dans l'ancien système, tout ce que ces anciens combattants pouvaient recevoir était un paiement de pension mensuel et le paiement des médicaments. Un vrai programme de réadaptation n'existait pas sous l'ancien système. C'est souvent cinq ou dix années plus tard qu'ils se rendent compte qu'ils ne fonctionnent pas aussi bien qu'ils le devraient, alors maintenant qu'il y a un programme de réadaptation auquel ils ont accès, ils y participent.

Ce n'est pas ce que nous avions prévu, mais nous réalisons que des gens arrivent plus malades parce qu'ils ont été blessés depuis plus longtemps. Le principe fondamental de la réadaptation veut que plus l'intervention est rapide après l'incident ou l'accident, meilleures sont les chances de succès. Il en résulte que les gens qui suivent les programmes de réhabilitation sont plus malades et donc restent plus longtemps dans le programme. La réalité, comme l'a indiqué le ministre, c'est que ceux qui servent en Afghanistan maintenant et qui subissent des blessures ne font pas encore partie de notre programme de réadaptation parce qu'ils sont toujours dans les Forces canadiennes et reçoivent leur soins de santé d'eux. Les résultats de l'analyse dans l'évaluation ne sont pas concluants.

En ce qui concerne votre deuxième question quant à l'accès, lorsqu'un membre des Forces canadiennes ou un vétéran n'est pas capable de réintégrer le marché du travail et qu'on offre au conjoint ou à la conjointe le soutien qu'il aurait reçu, là encore, on a un nombre limité d'intervenants et on regarde attentivement si, effectivement, cela convient parfaitement à leurs besoins.

C'est un travail qui est en cours. Nous faisons l'analyse et suivons cela de très près pour nous assurer que les programmes et les services qu'on offre rencontrent les besoins de nos vétérans et de leur famille.

Le président : C'est une réponse très pertinente. J'aimerais vous rappeler que c'était un volet fondamental de la nouvelle charte, qui vise à l'indépendance et non la dépendance en tant qu'élément

promoting the culture of the new charter. This theme was introduced in 2006 and it applies to all qualified veterans since 1991. This is why there are still some who are in that situation.

[English]

Senator Wallin: I want to follow up on that to ensure that I understand correctly: When I travelled to bases to talk to injured soldiers, they told me that they wanted to stay within their units, if possible, as parts of the forces. They are reluctant to move if they can transfer their skills, even if it is to an office job, and remain part of the military family. It is often not their choice to exit and become veterans. There is paperwork that must be done, but you can understand their reluctance to fall under your auspices. They are giving up their livelihood and their family reluctantly.

The Chair: Yes, even with the 75 per cent.

Senator Wallin: Yes.

[Translation]

The Chair: Very well. Mr. Minister, do you have a final comment to make?

Mr. Blackburn: Thank you. As always, I appreciated our meeting. I wish everyone a good afternoon.

The Chair: Thank you, Mr. Minister. And now the meeting is adjourned.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Wednesday November 24, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:02 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces, to veterans, to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families.

Senator Roméo Antonius Dallaire (*Chair*) in the chair.

[Translation]

The Chair: Honorable senators, since we have quorum, I would like to call this meeting to order. Thank you for being here for the continuation of our study.

Today, we have the pleasure of welcoming Ms. Maria Barrados, President of the Public Service Commission of Canada.

We are delighted to have you here, Ms. Barrados. You have held your current position for some time now and your expertise will undoubtedly help us with our study.

principal de la promotion de la culture de la nouvelle charte. Ce thème a été introduit en 2006 et s'applique à tous les vétérans en place depuis 1991. C'est pourquoi il y en a encore qui se trouvent dans cette situation.

[Traduction]

Le sénateur Wallin : Je veux approfondir cette question pour m'assurer que je comprends bien. J'ai rendu visite à des soldats blessés dans les bases et ils m'ont dit qu'ils souhaitaient rester au sein de leurs unités, si possible, dans les forces. Ils hésitent à quitter les rangs et ils souhaitent demeurer au sein de leur famille militaire, même s'ils doivent employer leurs compétences dans un emploi de bureau. Souvent, ils n'ont pas le choix et ils doivent quitter l'armée pour devenir des anciens combattants. Il y a des formalités à remplir, mais vous pouvez comprendre qu'ils hésitent à relever de vous. Ils doivent renoncer à contrecœur à leur gagne-pain et à leur famille.

Le président : C'est exact, même quand on songe aux 75 p. 100.

Le sénateur Wallin : En effet.

[Français]

Le président : Très bien. Monsieur le ministre, avez-vous un dernier commentaire à faire?

M. Blackburn : Je vous remercie. J'ai apprécié, comme toujours, notre rencontre. Je souhaite un bon après-midi à tout le monde.

Le président : Merci, monsieur le ministre. C'est ainsi que se conclut cette réunion.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mercredi 24 novembre 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui à 12 h 2 pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et leurs familles.

Le sénateur Roméo Antonius Dallaire (*président*) occupe le fauteuil.

[Français]

Le président : Honorables sénateurs, puisque nous avons le quorum, je déclare la séance ouverte. Je vous remercie d'être présents pour la continuité de notre étude.

Aujourd'hui, nous avons le plaisir de recevoir Mme Maria Barrados, présidente de la Commission de la fonction publique du Canada.

Nous sommes enchantés de vous recevoir, madame. Vous occupez cette fonction depuis un bon moment maintenant et votre expertise va certainement nous aider dans notre étude.

Next, we will hear from Colonel Gérard Blais, who is Director of Casualty Support Management at National Defence and also the new on-base multi-service Integrated Personnel Support Centres.

We are delighted to welcome you, Mr. Blais, because you are involved in the two fundamental issues of charter use and casualty integration.

Ms. Barrados, I see that you have one of your colleagues here with you. Welcome. Ms. Barrados, you now have the floor.

Maria Barrados, President, Public Service Commission of Canada: I am pleased to be here today to talk about the initiatives of the Public Service Commission of Canada aimed at enhancing opportunities in the federal public service for current as well as former members of the Canadian Forces.

I am accompanied by Janelle Wright, Director, Delegation and Reporting, Policy Branch.

The PSC is an independent agency reporting to parliament, mandated to safeguard the integrity of the public service staffing system and non-partisanship in the public service. We have been in existence for over 100 years, and are proud of our contribution to building a merit-based, non partisan federal public service.

The PSC reports annually to Parliament on its activities and results. Its 2009-10 Annual Report was tabled on October 5.

During the course of its history, the PSC has made an important contribution to the rehabilitation and reintegration of Canada's war veterans into civilian society. Some form of veterans preference has been part of federal legislation since the Civil Service Act of 1918. Following the Second World War, more than 55,000 veterans found jobs in the federal public service.

More recently, we have collaborated with Veterans Affairs Canada and the Department of National Defence in the development and implementation of the New Veterans Charter.

I would now like to speak to some of the initiatives taken by the PSC.

[English]

I will begin with priority entitlements that the Public Service Commission of Canada, PSC, is responsible for creating and administering under the Public Service Employment Act and the federal Public Service Employment Regulations. These entitlements provide persons with the right to be appointed ahead of all others to any position in the public service for which they meet the essential qualifications. These entitlements are for a specified period of time. Information on the list of priority entitlements has been distributed to the committee.

Par la suite, nous nous entretiendrons avec le colonel Gérard Blais, directeur de la Gestion du soutien aux blessés à la Défense nationale et de la nouvelle structure d'intégration des Anciens Combattants avec les forces armées dans un contexte multiservice sur les différentes bases — un nouveau concept.

Nous sommes enchantés de vous recevoir, monsieur, parce que vous connaissez les deux aspects fondamentaux de l'utilisation de nos chartes et la postutilisation de nos blessés.

Je vois, madame Barrados, que vous êtes accompagnée d'une de vos collègues, à qui je souhaite la bienvenue également. madame Barrados, vous avez maintenant la parole.

Maria Barrados, présidente, Commission de la fonction publique du Canada : C'est un plaisir pour moi d'être ici aujourd'hui pour vous parler des initiatives de la Commission de la fonction publique du Canada visant à améliorer les possibilités d'emploi à la fonction publique fédérale des membres, actuels et anciens, des Forces armées canadiennes.

Janelle Wright, directrice de la Division de la délégation et des rapports à la Direction générale des politiques, m'accompagne aujourd'hui.

La CFP est un organisme indépendant qui relève du Parlement et qui est responsable de protéger l'intégrité du système de dotation et l'impartialité politique de la fonction publique. L'organisme existe depuis plus de 100 ans et est fier de sa contribution à l'édification d'une fonction publique fédérale non partisane fondée sur le mérite.

La CFP présente, au Parlement, un rapport annuel sur ses activités et conclusions; son rapport annuel 2009-2010 a d'ailleurs été déposé au Parlement le 5 octobre dernier.

Depuis sa création, la CFP, a largement contribué à la réadaptation et à la réinsertion sociale des anciens combattants du Canada. Une certaine forme de préférence accordée aux anciens combattants fait partie des lois fédérales depuis la Loi sur les services civils de 1918. Après la Seconde Guerre mondiale, plus de 55 000 anciens combattants ont trouvé un emploi dans la Fonction publique fédérale.

Plus récemment, nous avons collaboré avec Anciens Combattants Canada et le ministère de la Défense nationale à l'élaboration et à la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants.

J'aimerais maintenant vous parler de certaines des initiatives entreprises par la CFP.

[Traduction]

J'aimerais vous parler tout d'abord des droits de priorité de nomination que la CFP a la responsabilité de créer et d'administrer en vertu de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique et du Règlement sur l'emploi dans la fonction publique. Ces droits assurent aux personnes en question la possibilité d'être nommées, avant quiconque, à tout poste de la fonction publique pour lesquels elles possèdent les qualifications essentielles. Ces droits sont en vigueur pour une période précise. L'information sur la liste des droits de priorité a été distribuée aux membres du Comité.

A priority entitlement has existed for certain Canadian Forces members since 1997. Initially, the entitlement was for members who were released as a result of injury in a special duty area. It was expanded in 2004 to include those who became disabled as a result of special duty service.

On December 31, 2005, the entitlement was expanded again to include former members of the Canadian Forces, CF, and the Royal Canadian Mounted Police, RCMP, who are released or discharged from service for medical reasons. Once medically released, these former members have five years to activate their priority entitlement, which then lasts for two years.

We have been working closely with National Defence, DND, and Veterans Affairs Canada, VAC, to help provide former CF members with information on priority entitlements and to ensure that they maximize their public service employment opportunities.

Let me now turn to our 2009-10 annual report. I understand that table 21 from our report has been distributed to the committee.

We have seen a significant upward trend in the number of priority entitlements for CF and RCMP members who have been medically discharged. For 2009-10, we have had 301 new entitlements, up from 259 in the previous year. We have also seen a corresponding increase in the number of indeterminate appointments. For 2009-10, some 215 former CF and RCMP members were appointed to positions in the public service as compared to 205 in the previous year.

That brings me to the more recent amendment that extends priority entitlement to surviving spouses or common law partners of public service employees, members of the CF or RCMP who lose their lives in the line of duty. The surviving spouse, if qualified, would be granted a priority entitlement for up to two years for appointments to externally advertised positions.

We are providing information and assistance to organizations to implement the new spousal priority. Given that the priority applies retroactively to October 7, 2001, when Canada began its military actions in Afghanistan, we have worked with DND and VAC to identify those who are affected and to ensure that they are made aware of their priority entitlement. I can now report that the PSC has confirmed one of these new priorities and is currently referring this person to positions in the public service.

Au début, la priorité était pour les membres qui étaient libérés pour des blessures ayant été subies dans le cadre de fonctions spéciales. Cette priorité a été étendue, en 2004, pour inclure ceux et celles qui devenaient invalides par suite d'avoir travaillé dans un secteur de fonctions spéciales.

Le 31 décembre 2005, ce droit de priorité a encore été élargi pour y inclure les anciens membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada, qui ont été libérés pour raisons médicales. Les membres libérés pour ces raisons ont cinq ans pour faire valoir leur droit de priorité — qui demeure alors en vigueur pour une période de deux ans.

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada pour aider à fournir aux anciens membres des Forces canadiennes de l'information sur les droits de priorité et afin de s'assurer qu'ils tirent grand profit de leurs possibilités d'emploi dans la fonction publique.

J'aimerais maintenant discuter du Rapport annuel 2009-2010 de la Commission de la fonction publique. On me dit que le tableau 21 de notre rapport vous a été distribué.

Nous avons pu constater une importante tendance ascendante dans le nombre de bénéficiaires de droits de priorités, tant pour les membres des Forces canadiennes que de la Gendarmerie royale du Canada, qui ont été libérés pour des raisons médicales. En 2009-2010, nous avons eu 301 nouveaux droits de priorité de nomination, une hausse en comparaison de 259 à l'exercice précédent. Nous avons aussi observé une augmentation correspondante du nombre de nominations pour une période indéterminée. Encore pour l'exercice 2009-2010, quelque 215 anciens membres des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada ont été nommés à des postes dans la fonction publique, comparativement à 205 l'année précédente.

Voici que j'en suis maintenant à vous parler de la modification récente qui étend le droit de priorité de nomination aux époux ou aux conjoints de fait survivants d'employés de la fonction publique, et de membres des Forces canadiennes ou de la Gendarmerie royale du Canada, qui décèdent dans l'exercice de leurs fonctions. Les conjoints survivants, s'ils sont jugés admissibles, se verraient accorder un droit de priorité, pour une période allant jusqu'à deux ans, pour les postes annoncés à l'extérieur de la fonction publique.

Nous sommes en voie de fournir de l'information et de l'aide aux organisations pour qu'elles puissent mettre en œuvre le nouveau droit de priorité accordé aux conjoints. Étant donné que ce droit de priorité s'applique rétroactivement jusqu'au 7 octobre 2001, date à laquelle le Canada a commencé ses opérations militaires en Afghanistan, nous avons travaillé avec le ministère de la Défense nationale et Anciens Combattants Canada pour recenser les personnes touchées et nous assurer qu'elles sont informées de leur droit de priorité. Je peux vous informer que la CFP a confirmé l'une de ces nouvelles priorités et qu'elle est actuellement à recommander la personne concernée pour des emplois dans la fonction publique.

To date, we have been able to maintain a steady increase in the number of appointments of former CF members with priority entitlements. Overall, the number of entitlements registered in our system jumped by 31 per cent in 2009-10 as compared to the previous year.

At the same time, the number of requests received for priority clearance, which are required to staff available positions, has dropped by 10 per cent. Given the current context of fiscal restraint, however, it is anticipated that the upward trend in the number of priority persons, coupled with decreased staffing actions, may present challenges to the placement of priority persons.

[Translation]

Now, I would like to turn to other changes that were made to the Public Service Employment Act to provide increased opportunities for Canadian Forces members in public service staffing. Unlike civilian Department of National Defence employees, Canadian Forces members were neither employees nor persons employed in the public service. Consequently, Canadian Forces members were not eligible to participate in advertised internal appointment processes.

However, as a result of an amendment which took effect December 31, 2005, Canadian Forces members can apply for advertised internal appointment processes where they have been identified as being eligible by deputy heads and their hiring managers. All departments and agencies governed by the PSEA have the option of identifying Canadian Forces members in the "open to" statement on internal job notices.

[English]

Finally, Bill C-40, which came into force in 2008, protected the jobs of public service employees who serve in the reserve force. The new section 41.1 was added to the Public Service Employment Act, providing federal public servants who are members of the reserve force with the right to return to their position at the end of a leave of absence taken in order to participate in certain military activities and operations in Canada and abroad.

Let me assure your committee of our strong commitment to implement the initiatives that have been taken to support the men and women of our Canadian Forces and our veterans.

Thank you for inviting me to speak to you today. I would be happy to answer any questions you may have after the presentation by Colonel Blais.

The Chair: Ms. Barrados, thank you for being succinct and clear, covering all the bases. If you do not mind, I will ask the colonel to make a short presentation and then we will go to questions.

Jusqu'à maintenant, nous avons pu maintenir un accroissement soutenu du nombre de nominations d'anciens membres des Forces canadiennes bénéficiaires d'un droit de priorité. Dans l'ensemble, le nombre de ces droits enregistrés dans notre système s'est accru de 31 p. 100, en 2009-2010, par comparaison avec l'année précédente.

En même temps, le nombre de demandes d'autorisation en matière de priorité, requises pour doter les postes disponibles, a diminué de 10 p. 100. Cependant, étant donné le contexte actuel de contraintes financières, il est prévu que la tendance à la hausse du nombre de personnes prioritaires et le fait qu'il y a une diminution des mesures de dotation entreprises, pourraient poser des défis relativement au placement des personnes bénéficiant d'un droit de priorité.

[Français]

J'aimerais maintenant me tourner vers les autres changements qui ont été apportés à la Loi sur l'emploi dans la fonction publique afin d'assurer des possibilités accrues d'emploi dans la fonction publique pour les membres des Forces canadiennes. Par opposition aux employés civils du ministère de la Défense nationale, les membres des Forces canadiennes n'étaient ni des employés ni des personnes employées dans la fonction publique. Par conséquent, ceux-ci n'étaient pas autorisés à participer aux processus internes de nominations annoncées.

Cependant, grâce à une modification, qui a été apportée le 31 décembre 2005, les membres des Forces canadiennes peuvent désormais poser leur candidature dans le cadre des processus de nominations internes annoncées dans les cas où les administrateurs généraux et leurs gestionnaires d'embauche les ont jugés admissibles à ces processus. Tous les ministères et organismes assujettis à la LEFP ont la possibilité de mentionner les membres des Forces canadiennes dans l'annonce « postes ouverts à » des annonces d'emploi interne.

[Traduction]

Enfin, le projet de loi C-40, entré en vigueur en 2008, visait la protection des postes des employés de la fonction publique qui font partie de la Force de réserve. Depuis, un nouvel article 41.1 a été ajouté à la Loi sur l'emploi dans la fonction publique, lequel assure aux fonctionnaires fédéraux qui sont membres de la Force de réserve le droit de revenir à leur poste après leur congé autorisé pour participer à certaines activités et opérations militaires au Canada et à l'étranger.

J'aimerais vous témoigner ici de notre ferme engagement à mettre en œuvre les initiatives qui ont été mises en place pour appuyer les hommes et les femmes membres des Forces canadiennes ainsi que les anciens combattants.

Je vous remercie de m'avoir invitée à vous parler aujourd'hui. C'est avec plaisir que je répondrai à vos éventuelles questions après l'exposé du colonel Blais.

Le président : Merci, madame Barrados, pour la brièveté et la clarté de vos propos qui n'ont rien laissé de côté. Si vous n'y voyez pas d'inconvénient, je vais demander au colonel de nous faire un bref exposé, après quoi nous passerons aux questions.

[Translation]

Colonel Gérard Blais, Director, Casualty Support Management, National Defence: I am the Director, Casualty Support Management for the Canadian Forces as well as the Commanding Officer of the Joint Personnel Support Unit and its network of Integrated Personnel Support Centres.

[English]

The responsibilities associated with these positions include the development of policies and programs to support both regular and reserve force ill and injured personnel and their families, as well as the families of the fallen. These programs encompass the entire range of support services available to the ill and injured but do not include clinical or medical support, which is the responsibility of the Canadian Forces Health Services system.

Some of the programs and services available to the ill and injured, and for which I am responsible, include but are not limited to the Return To Work Program; outreach and information services; the provision of home and vehicle modifications; peer support for those suffering operational stress injuries and their families; transition assistance for those leaving the CF for medical reasons; disability compensation for injured reservists; funeral and burial benefits; bereavement peer support for families of deceased personnel; and the Soldier On program that provides opportunities for severely injured personnel to continue an active lifestyle through sports.

[Translation]

In addition, approximately 700 ill and injured personnel are under command of the Joint Personnel Support Unit and another 2,700 or so are actively tracked and receive services from the unit.

[English]

As an example of the success of that unit, Ms. Barrados indicated that in the last year there has been an increase of approximately 30 per cent in the number of applications from injured CF personnel to the public service. I believe that, in large measure, that is because of the stand-up of the Joint Personnel Support Unit, JPSU, and the direct intervention we now have with the ill and injured.

[Translation]

I am here today to respond to any questions that you may have pertaining to the services available from the Canadian Forces.

The Chair: Very brief and to the point. Thank you for providing an inventory of the services provided.

[English]

If I may, I will turn now to my colleagues for questions. I will start with the deputy chair, Senator Manning.

Senator Manning: I pass my time over to Senator Wallin.

[Français]

Colonel Gérard Blais, directeur, Gestion du soutien aux blessés, Défense nationale : Je suis le directeur de la Gestion du soutien aux blessés des Forces canadiennes et le commandant de l'Unité interarmées de soutien au personnel et de son réseau de centre de soutien intégré.

[Traduction]

Les responsabilités de ces postes consistent notamment à élaborer des politiques et des programmes à l'appui du personnel blessé ou malade des forces régulière et de réserve ainsi que de leurs familles et des familles de disparus. Ces programmes englobent toute la gamme des services de soutien offerts aux malades et aux blessés, mais pas le soutien clinique ou médical qui relève de la responsabilité du Service de santé des Forces canadiennes.

Une partie des programmes et des services offerts aux malades et aux blessés, dont je suis chargé, englobe notamment le programme de retour au travail, les services de diffusion et d'information, la fourniture de logements et les modifications de véhicules, le soutien par les pairs offert aux victimes de stress opérationnel et à leurs familles, l'aide à la transition pour ceux qui quittent les Forces canadiennes pour raison de santé, le versement d'indemnités aux réservistes blessés, les prestations de funérailles et d'enterrement, l'accompagnement, par les pairs, des familles de militaires décédés et, enfin, le programme Sans limites qui donne la possibilité à des militaires grièvement blessés de poursuivre une vie active grâce au sport.

[Français]

De plus, environ 700 militaires malades et blessés sous le commandement de l'Unité interarmées de soutien au personnel et près de 2 700 autres sont suivis de façon active et ont recours aux services de l'unité.

[Traduction]

Mme Barrados vous a dit que, l'année dernière, le nombre de demandes adressées au titre de ce programme à la fonction publique par le personnel blessé des FC a augmenté d'environ 30 p. 100, ce qui donne une idée du succès de cette unité. J'estime que cela est dû en grande partie à l'unité interarmées de soutien au personnel, l'UISP, et au type d'intervention directe que nous menons maintenant auprès du personnel blessé ou malade.

[Français]

Je suis ici aujourd'hui pour répondre aux questions que vous pourriez avoir au sujet des services offerts par les Forces canadiennes.

Le président : C'est bref et concis, et merci de l'inventaire que vous nous avez donné des services offerts.

[Traduction]

Si vous me le permettez, je vais inviter mes collègues à vous poser des questions, à commencer par le vice-président, le sénateur Manning.

Le sénateur Manning : Je cède mon temps de parole au sénateur Wallin.

Senator Wallin: Thank you. It is nice to see you again, colonel, and to see this program is progressing, and you are now up to 700 people as part of this unit. Is it too early for you to tell what you think — or what you can see from the numbers — will be an average length of stay or service as part of one of these JPSUs?

Col. Blais: I would say that it depends on the type of injury. For some of our more seriously injured, it could be a period of five or six years from the moment the injury occurs to the moment the person either returns to full-time service or the person decides to leave the Armed Forces. In many cases, however, it could be as short as six months or so to give them the time to convalesce and return to their duties.

Senator Wallin: Have you had time to assess some of the additional new government funds targeted toward some of these issues rather than specific programs? I am thinking even of the \$100 a day for a family member that takes a day off to spend time with their injured CF member. Have you been able to see where that will impact and where it will have the most impact?

Col. Blais: Not yet because there are certain legislative changes that have to occur before the funding is available.

Senator Wallin: I understand that. I am just wondering if you are looking forward with that and seeing if it is targeting the right programs.

Col. Blais: Yes, most definitely. One of the areas of greatest concern was family members having to attend to the ill and injured — in many cases, having to leave their employment. There is no doubt that that benefit will go a long way to assisting them.

Senator Wallin: One of the issues that I discovered when I went out to talk to the members of a JPSU was that they wanted to stay longer as part of the military family rather than be transitioned out and back to civilian life because of the nature of their injury. Is there more flexibility on that front now?

Col. Blais: Yes, as much as possible. We have a principle known as universality of service. Everyone has heard of that. We must respect that. However, through any measure possible, be it through a return to their former employment or if we have to train a change of military occupation — any possible method to retain someone who wants to stay — we will look into that.

I have one question for Ms. Barrados. We have had a debate in the Defence Committee and taken some testimony on the question of subsidy to employers who employ reservists. The public service is always set aside as a special case because you probably would not receive any additional compensation on that.

Do you have a view on the issue, about whether or not we should go down that road, and if we do, in what way — through a cash transfer or a tax credit? Do you have any thoughts on that?

Le sénateur Wallin : Merci. Je suis heureuse de vous revoir, colonel, et de voir que votre programme progresse et que vous avez maintenant jusqu'à 700 personnes dans cette unité. Est-il trop tôt pour nous dire — à partir de ces chiffres — ce qu'est la durée moyenne de séjour ou de service dans ces UISP?

Col Blais : J'aimerais vous répondre que cela dépend du type de blessure. Pour les plus grièvement blessés, il peut s'écouler cinq ou six ans entre le moment de la blessure et le moment où la personne reprend du service à temps plein ou décide de quitter les forces armées. Cependant, dans bien des cas, le séjour peut être aussi bref que six mois, histoire de donner au militaire suffisamment de temps pour sa convalescence avant de reprendre ses fonctions.

Le sénateur Wallin : Avez-vous eu le temps de vous faire une idée d'une partie des sommes additionnelles que le gouvernement a réservées pour certains de ces aspects, plutôt qu'à des programmes particuliers? Je pense aux 100 \$ par jour qu'un membre de la famille peut recevoir pour s'absenter du travail afin de passer du temps auprès d'un militaire blessé. Avez-vous pu évaluer le genre d'effet possible de cette disposition et là où elle jouera le plus?

Col Blais : Pas encore, parce que certains changements législatifs doivent encore être apportés avant que les fonds soient débloqués.

Le sénateur Wallin : Je comprends. Je me demandais simplement si vous aviez réfléchi à l'avenir et cherché à déterminer si ces fonds vont aboutir dans les bons programmes.

Col Blais : Tout à fait. L'un des aspects qui nous préoccupait beaucoup, c'était celui des membres de la famille qui s'occupent d'un militaire blessé ou malade et qui, dans bien des cas, doivent quitter leur emploi pour cela. Il est indéniable que cette prestation va beaucoup les aider.

Le sénateur Wallin : L'un des problèmes que j'ai constatés en m'entretenant avec des militaires affectés à l'UISP, c'est qu'ils voulaient rester plus longtemps au sein de l'armée et ne pas être obligés de réintégrer la vie civile à cause de la nature de leur blessure. Existe-t-il maintenant une certaine souplesse sur ce plan?

Col Blais : Oui, dans toute la mesure du possible. Nous avons un principe qui porte le nom d'universalité du service. Tout le monde en a entendu parler. Il faut le respecter. Cependant, nous envisageons toutes les solutions possibles qu'il s'agisse de favoriser la réintégration dans un ancien emploi ou un recyclage militaire pour permettre à la personne d'occuper un autre poste, ou toute autre méthode envisageable pour permettre à celui qui veut rester de demeurer dans l'armée.

J'ai une question pour Mme Barrados. Nous avons participé à un débat, au Comité de la défense, et avons témoigné sur la question du dédommagement des employeurs qui emploient des réservistes. La fonction publique est déjà considérée comme un cas à part parce qu'elle ne sera sans doute pas dédommée davantage à cet égard.

Qu'en pensez-vous? Estimez-vous que c'est la voie à suivre et, si tel est le cas, cela devrait-il prendre la forme d'un transfert de fonds ou d'un crédit d'impôt? Avez-vous réfléchi à cette question?

Ms. Barrados: I do not have any views outside of the public service. I have not given that a great deal of thought.

In the case of the public service, no issues have been raised with me with the kind of guarantees that have been given for reservists. If I do not hear any problems, then I assume it is working the way it is intended.

Senator Wallin: I will come back again, if I can.

Senator Plett: Thank you, witnesses. Your reports are both, in my opinion, very positive. You are telling us, sir, what you are in charge of.

Of course, as part of the Conservative government, we have stood shoulder to shoulder with our Canadian men and women in uniform, and certainly our veterans. Over the last years, we have increased spending on veterans programs by over \$2.5 billion on a variety of programs, some of which have been touched on.

My question is fairly general in nature. I am curious as to whether you see specific problems with some of the programs that we have initiated and what we could do to improve them. The question is for both witnesses. I do not see anything in the reports that indicate there are any issues, and if there are not, I, along with many, will be very happy. I am sure there are some challenges and some issues. It is a rather general question, I know, but I would like you to touch on that.

Ms. Barrados: I described all the different opportunities and initiatives that are in place. My concern is, frankly, that members may not be sufficiently apprised of all of these things.

We are concerned that people do not really understand that all of this is available to them; hence, they do not make use of it. We have been working with the CF and have been doing much more in communication, particularly for that spousal benefit, because that goes way back.

The other initiative is that all competitions can be broadened to allow in any member of the Canadian Forces. In considering this and in coming to you today, I feel that it is time to remind everyone about this again. That is my preoccupation. We have, to this point, put quite a bit of effort and resources into supporting medically released or discharged veterans; we have been able to do that within our resources. We would expect to be able to continue to do that unless we have a big change in numbers.

Senator Plett: I agree that communication is always a challenge. Personally, I have always been frustrated, with these programs and others, that we are not getting the message out enough. Certainly, if you have specific suggestions, I would be willing to listen to those and to try to implement that. I certainly concur that communication is an issue.

Mme Barrados : Je n'ai pas de point de vue pour tout ce qui est hors fonction publique. Je n'y ai pas beaucoup pensé.

Dans le cas de la fonction publique, on ne m'a jamais parlé de problème relativement au genre de garantie consentie aux réservistes. Si l'on ne me fait pas part de problèmes, je suppose que les choses fonctionnent à la manière prévue.

Le sénateur Wallin : Je reviendrai à vous, si je le peux.

Le sénateur Plett : Merci à nos témoins. Je vous ai tous deux trouvés très positifs dans vos propos. Colonel, vous nous avez expliqué ce dont vous vous occupez.

Il est certain que le gouvernement conservateur a épaulé les Canadiens et les Canadiennes qui portent l'uniforme et, bien évidemment, nos vétérans. Au cours de la dernière année, nous avons augmenté les sommes consacrées aux programmes des anciens combattants de plus de 2,5 milliards de dollars, et cela pour toute une diversité de programmes dont ceux que vous avez mentionnés.

Ma question va être plutôt générale. Voyez-vous des problèmes particuliers avec certains programmes que nous avons lancés et avez-vous une idée de ce que nous pourrions améliorer? Ma question s'adresse aux deux témoins. Je ne vois rien, dans vos rapports, indiquant qu'il y ait des problèmes ce qui me réjouirait, comme beaucoup. Je suis certain qu'il doit y avoir des difficultés, des problèmes. C'est une question plutôt générale que je viens de vous poser, mais j'aimerais que vous me parliez un peu de cela.

Mme Barrados : Je vous ai parlé des différentes initiatives et des débouchés que nous avons mis en place. Ce qui m'inquiète, pour être franche, c'est que les militaires ne sont peut-être pas forcément au courant de tout cela.

Nous craignons que les gens ne comprennent pas vraiment ce qui leur est offert et donc qu'ils ne s'en servent pas. Nous travaillons avec les FC et nous nous sommes principalement occupés des communications, surtout dans le cas des prestations aux conjoints qui est un programme ne datant pas d'hier.

Par ailleurs, tous les concours de la fonction publique peuvent être élargis afin de permettre à tout militaire des Forces canadiennes de se présenter. Quand on y réfléchit, et puisque nous sommes ici, j'estime qu'il faut rappeler cela à tout le monde. C'est ça qui me préoccupe. Jusqu'ici, nous avons investi des efforts et des ressources au titre de l'appui apporté aux anciens combattants ayant reçu leur congé pour raison de santé ou ayant été libérés de leurs obligations militaires; tout cela, nous avons pu le faire avec nos seules ressources. Nous pensons pouvoir continuer à moins d'une forte augmentation des effectifs concernés.

Le sénateur Plett : Je suis d'accord avec vous, la communication est toujours un défi. Personnellement, je suis toujours contrarié, que ce soit à propos de ces programmes ou d'autres, par le manque de communication. Si vous avez des questions précises à poser, je serai disposé à les prendre en note et à tenter de vous aider à les solutionner. Quoi qu'il en soit, je suis d'accord pour dire que la communication pose problème.

Ms. Barrados: If I may, I think anything this committee can do to draw the attention of not only the CF members but also the public service managers to these initiatives that are available would be helpful. Any kind of reminder to the commission to do more on communication never hurts.

Col. Blais: I am happy to say that within DND, there is an assistant deputy minister responsible for civilian human resources. We are working closely with them to ensure the programs available through the public service are well announced. For the spousal priority appointment, for example, we have sent letters to the spouses of all deceased personnel informing them of that entitlement. They are also now connected into the Integrated Personnel Support Centres, IPSCs, and are obtaining information through there.

As far as all the ill and injured military personnel are concerned, they are getting that through their Return to Work Program coordinators and through their case managers at the IPSCs. This is definitely one program that is specifically brought to their attention.

On the other part of your question about the programs, again, communication is a big part of the issue for the serving veteran population about what is out there for them. Right now there is an aggressive program taking place. VAC is going to every CF base, accompanied by the chief of military personnel and people from my organization. We will visit every base, and VAC will go over what is available to people. Families are invited to this, as well as veterans. They will receive the information and the opportunity to ask questions.

We have had one session already in Gagetown. New Brunswick, about two weeks ago, and will be heading to Winnipeg in a week or so. I think that will go a long way toward increasing the understanding.

Senator Plett: Thank you very much. Being from Winnipeg, I certainly welcome you coming out there.

The Chair: All the documentation reflects former members of the Canadian Forces and has evolved from special duty areas, which essentially would be qualifying them as veterans because they would, if injured, fall under VAC. We are talking about all former members of the Canadian Forces are now admissible, but they are now also admissible to internal competition at the interest of the individual managers, such as deputy ministers, DMs, and so on, to want to open that door.

Do you believe that now that the old “khaki parachute fear” is gone and that we are now willing to open it completely that possibly the emphasis on veterans or injured veterans or injured members of forces is being lost and that not all the departments are necessarily reflecting the desire to hire these injured personnel?

Mme Barrados : Si je puis me permettre, tout ce que ce comité peut faire pour attirer l'attention, non seulement des membres des FC, mais aussi des gestionnaires de la fonction publique sur les initiatives offertes, serait très utile. Il n'est jamais mauvais de rappeler à la commission qu'elle doit faire davantage sur le plan des communications.

Col Blais : Je suis heureux de dire que nous avons un sous-ministre adjoint responsable des ressources humaines civiles au MDN. Nous travaillons en étroite collaboration avec lui pour nous assurer que les programmes offerts par la fonction publique sont bien annoncés. Pour ce qui est de la nomination prioritaire des conjoints, par exemple, nous avons envoyé une lettre à tous les conjoints et à toutes les conjointes de militaires décédés pour leur faire part de ce droit. De plus, les personnes concernées sont mises en contact avec les centres intégrés de soutien au personnel, les CISP, pour se procurer de l'information.

Le personnel militaire blessé ou malade, de son côté, obtient ce genre de renseignement par le biais des coordonnateurs de retour au travail ou des gestionnaires de cas aux CISP. C'est un programme que nous veillons à porter à son attention.

Pour ce qui est de l'autre partie de votre question au sujet des programmes, il est vrai que les communications posent problème dans le genre de service que nous voulons offrir à la population d'anciens combattants. C'est pour cela que nous avons lancé un programme agressif. Le MAC visite toutes les bases des FC en compagnie du chef du personnel militaire et de membres de mon organisation. Lors de ces visites, le MAC présente un survol de tout ce qui est offert au personnel. Les familles sont invitées à ces séances d'information, tout comme les vétérans. On les renseigne et on leur donne la possibilité de poser des questions.

Nous avons déjà eu une séance de ce genre à Gagetown, au Nouveau-Brunswick, il y a déjà deux semaines, et dans une semaine à peu près nous serons à Winnipeg. Cette formule, je crois, va nous permettre de nettement améliorer la connaissance des programmes.

Le sénateur Plett : Merci beaucoup. Comme je suis moi-même de Winnipeg, je vous souhaite la bienvenue dans mon coin de pays.

Le président : Dans toute la documentation, il est question d'anciens membres des Forces canadiennes venant d'un secteur de service spécial qui leur donne automatiquement au titre d'anciens combattants en cas de blessure et qui les fait donc tomber sous le coup du MAC. On dit maintenant que tous les anciens membres des Forces canadiennes sont admissibles à la fonction publique, mais ils sont aussi admissibles à des concours internes s'ils intéressent les gestionnaires, comme les sous-ministres, les SM, et ainsi de suite et si ces derniers veulent ouvrir cette porte.

À l'heure où la vieille peur du « parachute kaki » a disparu et qu'on se montre maintenant disposé à ouvrir complètement les portes de la fonction publique, ne pensez-vous pas que l'insistance qu'on plaçait jadis sur les anciens combattants ou les vétérans blessés ou les membres blessés des Forces canadiennes est en train de s'atténuer et que tous les ministères ne se montrent pas forcément disposés à embaucher des blessés?

Ms. Barrados: There are two different things operating here. One is the medically discharged or released veterans, and that is a priority system. A priority system means that a public servant cannot staff a job until they have satisfied the commission that they have gone through the priorities. The people with the entitlement must convince us that that person can do the job. That is not a choice.

I receive complaints that my staff is too vigilant and are slowing down the staffing system, but on the other side there are these rights that we are protecting and working on.

An important consideration for the committee is we gave that right through regulations. If Senator Downe were here he would be raising this. It is a regulatory priority, which means it sits below the statutory priorities. We are very vigilant about that.

I am satisfied that people are not ignoring that, because they do not have any choice. They cannot staff until they come to the commission.

The other provision I talked about, which is the provision that managers can open their internal competition to any member of the Armed Forces, I am not sure that that is as consistently used. Now that you pose the question, I will have my staff go back and take a look to see if we have any information on how much that is used.

When I was speaking of communication, I was thinking that is one we have to remind people of.

The Chair: DMs have been given a lot of delegated authority on hiring in their departments now. Do you have a mechanism to ensure that that prioritization is being applied for veterans, for example, within all the departments and that they are all demonstrating that same desire? I gather there are certain departments where we seem to see these veterans gravitating more than others, or possibly the doors are not necessarily opened.

Ms. Barrados: I do have a mechanism, and I enforce the use of the priority entitlement. We looked at how well that is working, and we are placing about 70 per cent of the people. We run into some specific issues with the others. One is that they are not always mobile, so they do not want to move from the area in which they are living. That is their choice. Federal government jobs are only available in some places. We do run into that situation.

We have run into a few situations where people were not interested in the jobs for which we thought they were qualified. We lose about 15 per cent that are really not interested. We have to talk more about those people because I worry about them. Are they not interested because they have consciously made a decision that they are not interested, or are they still not well enough to make that kind of decision? That is something we have to discuss.

The Chair: That is an outstanding response.

Mme Barrados : Il y a deux choses différentes qui interviennent ici. Il y a d'abord le cas des militaires libérés pour raison de santé ou celui des anciens combattants libérés de leurs obligations, et il s'agit d'un système de priorité. Dans un système de priorité, il n'est pas possible de doter un poste tant que le fonctionnaire n'a pas franchi toutes les étapes de la procédure de dotation prioritaire à la satisfaction de la commission. Ceux qui jouissent de droits doivent nous convaincre qu'ils ont les qualifications exigées pour faire le travail. Ce n'est pas une question de choix.

On se plaint auprès de moi que mon personnel est trop vigilant et qu'il ralentit la dotation, mais d'un autre côté il s'agit de droits que nous protégeons et sur lesquels nous travaillons.

Ce que votre comité doit surtout retenir, c'est que ce droit a été accordé par voie de règlement. Si le sénateur Downe était ici, il vous en parlerait. Il s'agit d'une priorité découlant du règlement, ce qui veut dire qu'elle est de rang inférieur aux priorités prescrites par la loi. Nous sommes très vigilants à ce sujet.

Je suis certaine que personne n'ignore cela, parce qu'il n'y a pas le choix. Il est impossible de doter un poste à moins de passer par la commission.

L'autre disposition dont je vous parlais, est celle qui prévoit que les gestionnaires peuvent ouvrir leur concours à l'interne à tout militaire des Forces canadiennes et je suis certaine que cette disposition est régulièrement appliquée. Puisque vous posez la question, je demanderai à mon personnel de voir si nous avons des données statistiques relatives à l'utilisation de cette disposition et nous vous les ferons parvenir.

Quand je parlais de communication, je pensais simplement au fait qu'il faut rappeler aux gens certaines choses.

Le président : Les SM disposent maintenant d'un important pouvoir délégué en matière d'embauche de personnel dans leurs ministères. Disposez-vous d'un mécanisme veillant à s'assurer que les priorités en question sont appliquées aux anciens combattants, par exemple, dans tous les ministères et que tous les ministères montrent le même désir d'intégrer des vétérans? Je suppose qu'il y a des ministères où l'on trouve plus de vétérans qu'ailleurs et d'autres où les portes ne leur sont peut-être pas aussi grande ouvertes.

Mme Barrados : Il existe un mécanisme et j'applique l'utilisation des droits prioritaires. Nous cherchons à déterminer dans quelle mesure il fonctionne et il se trouve que nous avons placé quelque 70 p. 100 des demandeurs. Dans les autres cas de figure, nous nous heurtons à certains problèmes. Par exemple, les candidats ne sont pas toujours mobiles et ils ne veulent pas déménager de la région où ils habitent. C'est leur choix. Les emplois du gouvernement fédéral ne sont offerts que dans certains lieux. On se heurte à ce genre de situation.

Il est aussi arrivé que les gens ne soient pas intéressés par les emplois pour lesquels nous pensions qu'ils étaient qualifiés. Nous en perdons environ 15 p. 100 pour cette raison. Il faut parler davantage à ces gens-là, parce que leur situation m'inquiète. Ne sont-ils pas intéressés parce qu'ils ont pris une décision qui ne leur plaît vraiment ou ne sont-ils pas encore assez bien pour prendre ce genre de décision? Il faut en parler.

Le président : Excellente réponse.

[Translation]

Senator Pépin: I had a question relating to military spouses, but you have already answered that one. I was wondering whether the federal public service could not, with the help of the Canadian Forces, get in touch with the provincial and municipal public services to find jobs for reservists. Is this something that has already been done?

Ms. Barrados: Your question is a very good one. As a federal agency, we do not have a formal relationship with the provinces. However, we do have a lot of informal discussions. We have exchanges and meetings but we have never talked about employment for members of the Canadian Forces or reservists. It is not something I had considered but it is a good suggestion nevertheless.

Senator Pépin: Do you have any solutions?

Col. Blais: Unfortunately, at our level, no. That would be the physician's jurisdiction. Nevertheless, I think it is an excellent idea.

Senator Pépin: It might open new doors.

Ms. Barrados: It might be something that I could raise in a letter to my provincial counterparts.

Senator Pépin: That might help. It might lead to additional opportunities particularly, as you mentioned earlier, given the fact that you receive a lot of requests from people who want to stay in their own areas.

I had a another question on spouses but you have already answered it. Thank you very much.

The Chair: Can you confirm that you do not have any formal staff transfer structure for federal and provincial employees? Is there currently a transition process or methodology, or pension?

Ms. Barrados: We have the same structures in place for other levels of government as for the private sector. We have exchange programs. Transfers are possible where a process and provisions exist in the pension systems, but there is no formal relationship.

The Chair: Thank you for the clarification.

Senator Pépin: I have a follow-up question. You operate in the federal sector and therefore, are there any specific departments which employ our veterans or war casualties? Is it easier for specific departments to hire people with health problems?

Ms. Barrados: I will ask Janelle to answer that one. It also depends on the type of work. I cannot really say whether it is an issue of some departments being more accepting. It really depends on the type of job for which the person has training and experience.

Janelle Wright, Director, Delegation and Reporting, Policy Branch, Public Service Commission of Canada: Ninety-five percent of appointments occur in the six largest departments, including National Defence, Veterans Affairs Canada, Correctional Services Canada and Public Works and Government Services

[Français]

Le sénateur Pépin : J'avais une question concernant les conjointes de militaires, mais on y a déjà répondu. Je me demandais si la fonction publique fédérale ne pourrait pas, avec l'aide des Forces canadiennes, entrer en communication avec la fonction publique des provinces pour trouver des emplois pour les réservistes, que ce soit au niveau provincial ou municipal. Est-ce que cela se fait déjà?

Mme Barrados : C'est une très bonne question. En tant qu'organisation fédérale, nous n'avons pas de relations formelles avec les provinces. Nous avons beaucoup de discussions informelles. Nous avons des échanges, nous avons des réunions, mais nous n'avons jamais eu de discussions sur le recrutement des gens dans les forces armées ou des réservistes. C'est une chose à laquelle je n'ai pas pensé, mais c'est une bonne suggestion.

Le sénateur Pépin : Est-ce que vous avez des solutions?

Col Blais : À notre niveau, malheureusement pas. Ce serait plutôt dans le domaine du docteur, mais je trouve que c'est une excellente suggestion.

Le sénateur Pépin : Cela pourrait faciliter des choses.

Mme Barrados : Cela peut être quelque chose que je peux évoquer avec des collègues dans les provinces; je peux envoyer une lettre.

Le sénateur Pépin : Cela pourrait aider. Étant donné que vous avez beaucoup de demandes et que vous avez mentionné tantôt que des gens ne veulent pas quitter leur région, peut-être que cela pourrait encore faciliter les choses.

Mon autre question portait sur les conjointes, mais on y a aussi répondu; je vous remercie beaucoup.

Le président : Juste pour confirmation, vous n'avez aucune structure formelle de transfert de personnel pour les employés fédéraux et provinciaux? Il n'y a aucune transition, aucune méthodologie de transition ni de pension qui existe en ce moment?

Mme Barrados : Nous avons les mêmes structures pour les autres niveaux du gouvernement que le secteur privé. Nous avons des programmes d'échange. On peut avoir des transferts si on a les relations et les provisions dans les systèmes de pension, mais il n'y a pas de relations formelles.

Le président : Merci de la précision.

Le sénateur Pépin : Une question supplémentaire : puisque que vous vous occupez du fédéral, est-ce qu'il y a des ministères spécifiques qui engagent nos anciens combattant ou nos blessés de guerre? Est-ce que c'est plus facile chez certains ministères d'accepter des personnes qui ont des problèmes de santé?

Mme Barrados : Je vais demander à Janelle de vous donner plus d'informations. C'est en fonction du type de travail aussi. Je ne peux pas vous dire exactement si c'est une question d'accepter les gens, mais cela dépend plutôt du type de travail pour lequel on a la formation et l'expérience.

Janelle Wright, directrice, Division de la délégation et des rapports, Direction générale de la politique, Commission de la fonction publique du Canada : Quatre-vingt-dix pour cent des nominations sont faites par six ministères et ce sont, plus ou moins, les plus grands ministères : la Défense nationale, Anciens combattants Canada,

Canada. These departments have significant operations in the regions. It is a fact that 95 percent of appointments are in the regions where people live. Most candidates live where the jobs are. So, some departments do hire people with health problems.

Ms. Barrados: Nevertheless, I do think that it is related to job type.

Senator Pépin: Thank you very much.

[English]

Senator Day: My apologies for being late. I was tied up with something else. I will start with a couple of questions to Colonel Blais, more in terms of clarification.

You indicated that you are the commanding officer of the Joint Personnel Support Unit — I presume that is a national unit — and its network of Integrated Personnel Support Centres. Are these centres located in various places across Canada?

Col. Blais: Yes, that is exactly right, senator.

Senator Day: Is there a network of JPSUs across Canada as well? If I go to Bagotville, Quebec, or Gagetown, New Brunswick, will I find a unit there?

Col. Blais: It is more of an organizational issue, because you have to stand up a unit in the Canadian Forces. The Joint Personnel Support Unit was stood up; however, the unit itself is located across the country.

We are in 19 locations. The JPSU is there, but the commanding officer is in Ottawa. At each of these sites, there is an IPSC, and that is where all the services are given, but the two are intertwined.

Senator Day: Does the sign over the door have both names?

Col. Blais: Yes, it does.

Senator Day: Can service personnel who want to find these centres easily find them at those spots?

Col. Blais: Absolutely.

Senator Day: You mentioned that approximately 700 ill and injured personnel are under your command of the JPSU, and then you spoke about the 2,700 personnel who you are following.

Col. Blais: Yes.

Senator Day: Are the 2,700 personnel all in uniform?

Col. Blais: Yes, they are.

Senator Day: What is the difference between the 700 who are under your command and the 2,700 who you are following and to whom you are providing some services but not health services?

Col. Blais: The 700 personnel who are physically posted to the unit are those who have an illness or injury that will be somewhat longer term. Between the person's commanding officer and the medical officer, a determination is made about the employment limitations. For example, if an infantry soldier has a problem with

Service correctionnel Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Ce sont de gros ministères dans des régions. Il est certain que 95 p. 100 des nominations sont dans les régions où les personnes habitent. Ils sont plus ou moins là où les postes se trouvent. Donc oui, il y a des ministères qui le font.

Mme Barrados : Mais je crois que c'est relié au type de travail.

Le sénateur Pépin : Merci beaucoup.

[Traduction]

Le sénateur Day : Excusez-moi d'être en retard, mais j'étais retenu ailleurs. Je vais commencer par poser deux ou trois questions au colonel Blais, surtout pour obtenir des précisions.

Vous avez dit être l'officier commandant de l'unité intégrée de soutien au personnel — je suppose que c'est une unité nationale — et du réseau de centres intégrés de soutien au personnel. Ces centres sont-ils répartis sur l'ensemble du territoire canadien?

Col Blais : C'est tout à fait cela, sénateur.

Le sénateur Day : Y a-t-il aussi un réseau d'IUSP partout au Canada. Si je vais à Bagotville, à Québec ou à Gagetown, au Nouveau-Brunswick, est-ce que j'y trouverai de telles unités?

Col Blais : C'est davantage une question d'organisation, parce qu'il faut mettre sur pied une unité au sein des Forces canadiennes. C'est ce qui a été fait dans le cas de l'unité intégrée de service au personnel qui est présente partout au pays.

Nous sommes présents à 19 emplacements. Il s'agit d'antennes, mais l'officier commandant se trouve à Ottawa. À chaque emplacement, il y a un CISP où tous les services sont donnés, mais les deux sont interreliés.

Le sénateur Day : Le panneau au-dessus de la porte affiche-t-il les deux noms?

Col Blais : Oui.

Le sénateur Day : Les militaires qui cherchent ces centres, peuvent-ils facilement les trouver?

Col Blais : Tout à fait.

Le sénateur Day : Vous avez dit que vous avez actuellement sous votre commandement, à l'UISP, quelque 700 militaires blessés ou malades et que vous en suivez 2 700 autres.

Col Blais : Oui.

Le sénateur Day : Est-ce que ces 2 700 autres blessés ou malades sont tous militaires?

Col Blais : Oui.

Le sénateur Day : Quelle est la différence entre les 700 qui relèvent de votre commandement et les 2 700 que vous suivez et qui reçoivent vos services plutôt que ceux du service de santé?

Col Blais : Les 700 militaires physiquement pris en compte par l'unité sont ceux qui souffrent de blessures ou de maladies de longue durée. Les limitations relatives à l'emploi sont établies par le commandant d'unité de l'intéressé en liaison avec l'officier médecin. Par exemple, si un fantassin a un problème aux jambes

his legs and will not be employable with the infantry for a period of six months or so, or greater, then that person will be posted to us, and we will find other suitable employment for him.

The remainder are those to whom we actively provide services but who are not posted to the unit per se because they still report to their other unit on a daily basis. However, they receive all of their services from us.

Senator Day: How are you keeping in touch with them, and how do you determine that they can fall off the list?

Col. Blais: On the military side, we have a series of section commanders and platoon commanders in each one of the areas. They speak with these people a minimum of once a week to ensure that they are going to their medical appointments, that they are getting the help they need, et cetera. When the time comes, as the medical evaluations are ongoing, the medical officer can either reduce or take away the medical limitations. At that point, we ensure that the person is posted back to their employment.

On the return-to-work side, for example, that is another area where we have had great success. We already have well over 100 people who were on the Return to Work Program through the JPSU and who have gone back to full-time duties in their own military occupation.

Senator Day: If it is decided that they cannot go back to full-time military occupation, is there a transition then to Veterans Affairs? Is that when that takes place?

Col. Blais: The official transition with Veterans Affairs begins in the following manner: Before a person is released for medical reasons, they are given six months' notice that that will happen. Once that has occurred, at that point, immediately the case managers from DND and VAC in the IPSCs start to hand over the file with the individual to ensure that at the end of that six months the transition is smooth.

Senator Day: Would those case managers, both DND and VAC, be well aware of the priority entitlements in the public service?

Col. Blais: They certainly are.

Senator Day: Are they well briefed by you or by the Public Service Commission?

Col. Blais: They are briefed by us, but we get the information. As I said, there is an assistant deputy minister in National Defence who is responsible for our civilian component, and through them, we get all the information. We ensure, through our transition assistance staff, that that information is clearly passed on.

Senator Day: When you say "civilian component," you are talking about not only non-uniformed employees of National Defence but also former uniformed personnel who are no longer able to serve in National Defence.

et qu'il ne peut plus faire son travail dans l'infanterie pendant six mois ou plus longtemps, il est muté chez nous et nous lui trouvons ensuite un emploi plus adapté.

Les autres sont ceux à qui nous offrons des services suivis, mais qui continuent de relever quotidiennement d'une autre unité. Cependant, c'est nous qui leur offrons les services.

Le sénateur Day : Comment restez-vous en contact avec eux et comment déterminez-vous qu'ils peuvent être rayés de la liste?

Col Blais : Du côté militaire, nous nous appuyons sur les commandants de section et les commandants de peloton dans chaque secteur. Ils passent quelque temps avec ces gens-là au moins une fois par semaine pour s'assurer qu'ils se présentent à leurs rendez-vous médicaux, qu'ils se prévalent de l'aide dont ils ont besoin et ainsi de suite. Le temps venu, au fil des évaluations médicales, le médecin militaire peut soit réduire les limitations médicales, soit les éliminer complètement. À ce stade, nous veillons à ce que la personne réintègre son poste.

Le retour au travail est un autre plan sur lequel nous obtenons d'excellents résultats. Déjà, plus de 100 personnes ayant suivi le Programme retour au travail de l'UISP ont réintégré leurs fonctions militaires à temps plein.

Le sénateur Day : S'il est décidé qu'elles ne peuvent réintégrer leur emploi militaire à temps plein, ces personnes sont-elles transférées sous la responsabilité des Anciens combattants? Est-ce à ce moment-là que ça se fait?

Col Blais : La mutation officielle au ministère des Anciens Combattants se déroule ainsi. Avant qu'un militaire soit libéré pour raison de santé, il reçoit un préavis de six mois lui indiquant ce qui va arriver. Dès cet instant, les gestionnaires de cas du MDN et du MAC, qui travaillent à l'UISP, prennent le dossier de l'intéressé en main afin de s'assurer qu'à la fin des six mois, la transition se fera en douceur.

Le sénateur Day : Ces gestionnaires de cas, du MDN et du MAC, sont-ils bien au courant des droits d'accès prioritaires à des emplois de la fonction publique?

Col Blais : Très certainement.

Le sénateur Day : Sont-ils bien renseignés par vous-même ou par la Commission de la fonction publique?

Col Blais : C'est nous qui les renseignons, mais nous avons les informations en main. Comme je le disais, nous avons un sous-ministre adjoint à la Défense nationale qui est chargé de l'élément civil et c'est par son intermédiaire que nous obtenons toutes les informations nécessaires. Nous nous assurons que, par l'intermédiaire de notre personnel d'aide à la transition, l'information est clairement communiquée.

Le sénateur Day : Quand vous dites « élément civil », vous ne parlez pas uniquement des employés de la Défense nationale qui ne portent pas d'uniforme, mais aussi d'anciens militaires passés dans le civil parce qu'ils ne peuvent plus servir dans les FC.

Col. Blais: Those I do not have contact with. We do keep in touch. We stay in touch with anyone who has been medically released, for a period of about two years after they leave, in case they have any lingering needs. After that point, in most cases, we lose contact.

Senator Day: I have a final question on this line, if I may. With the whole-of-government approach that we have been taking in Afghanistan, people who are not in uniform and not part of DND become injured. However, they might need many of these same services that you are providing. How does the coordination take place, or do other government departments and agencies duplicate the services provided by DND?

Col. Blais: I do not have the mandate to provide those services. For example, in cases of those from Foreign Affairs and International Trade Canada, if we are asked to help, we will go in and provide whatever expertise we have. Certainly, if we can help any of our peer support programs, we will do that.

Senator Day: Are you asked to help out from time to time?

Col. Blais: In certain cases, yes, we are asked.

Senator Day: For example, we are seeing and will likely see even more trainers, educators, correctional services people and border services people serving outside of Canada, most likely in Afghanistan. Are you working on any type of coordination in that regard, or is that being left to the various silos with the periodic solicitation for help back and forth?

Col. Blais: Yes. Most organizations do not want us meddling in their business, to be very specific. If we are asked to help them, we will be happy to do so, but that request has to come from the other organization.

The Chair: It has become specific. We have the answer from your perspective. Ms. Barrados, apparently special provisions were created for diplomats, people from the Canadian International Development Agency, CIDA, or other government employees who are deployed to a dangerous area for their continued care or concerns. First, in your estimation, is there anything in the Public Service Employment Act or its regulations that allows public service personnel to be deployed to dangerous areas, given the security risk? Second, would the continued care provided post-deployment resemble the care provided to the military because these operational theatres require development people, diplomats and all other personnel to face significant risks to achieve the missions that are required of these complex operations?

Col. Blais : Je ne m'occupe pas d'eux. Nous suivons tout de même un peu ces gens-là. Nous sommes en rapport avec tous ceux qui ont été libérés pour des raisons médicales et cela pendant deux ans environ après leur départ, au cas où ils auraient des besoins persistants. Après cela, dans la plupart des cas, nous perdons tout contact avec eux.

Le sénateur Day : J'aimerais vous poser une dernière question dans la même veine. Compte tenu de l'approche pangouvernementale que nous appliquons en Afghanistan, il y a des civils, des employés qui ne font pas partie du MDN, qui sont blessés. Pourtant, beaucoup d'entre eux pourraient avoir besoin des mêmes services que ceux que vous offrez aux militaires. Comment cette coordination est-elle assurée ou les autres ministères et organismes fédéraux offrent-ils de leur côté les mêmes services que ceux dispensés par le MDN?

Col. Blais : Je n'ai pas le mandat d'offrir ces services à ces gens-là. Par exemple, dans le cas des employés d'Affaires étrangères et Commerce international Canada, si on nous demande un coup de main, nous allons bien sûr mettre à disposition toute la compétence que nous avons. Il est évident que si nous pouvons contribuer grâce à n'importe lequel de nos programmes de soutien par les pairs, nous n'hésiterons pas à le faire.

Le sénateur Day : Est-ce qu'on vous demande parfois d'apporter votre aide?

Col. Blais : Oui, dans certains cas, on nous le demande.

Le sénateur Day : Par exemple, nous voyons et verrons sans doute de plus en plus de formateurs, d'enseignants, d'agents des services correctionnels et des services frontaliers qui travaillent hors du pays, plus probablement en Afghanistan. Est-ce que vous assurez une certaine coordination interministérielle à cet égard ou est-ce que vous agissez chacun de votre côté et répondez à des demandes d'aide ponctuelles réciproques?

Col. Blais : Oui. Soyons précis. La plupart des organisations n'aiment pas qu'on vienne se mêler de leurs affaires. Quand on nous demande un coup de main, nous sommes très heureux de le donner, mais nous ne le faisons qu'à la demande express d'une autre organisation.

Le président : Ça se précise. Nous savons ce qui se passe de votre point de vue. Madame Barrados, il semble que des dispositions particulières aient été adoptées pour les diplomates, les employés de l'Agence canadienne de développement international, l'ACDI, et pour d'autres employés du gouvernement qui sont déployés dans des zones dangereuses afin qu'on continue de s'occuper d'eux et de les soigner. Premièrement, estimez-vous qu'il y ait quoi que ce soit dans la Loi sur l'emploi dans la fonction publique ou dans le règlement en découlant qui permette aux fonctionnaires d'être déployés dans un secteur dangereux, étant donné le risque qu'un tel déploiement présente sur le plan de la sécurité? Deuxièmement, est-ce que les soins suivis dispensés à ces gens-là après le déploiement ressemblent à ceux que l'on offre aux militaires, parce qu'il se trouve qu'il faut déployer des spécialistes du développement, des diplomates et d'autres types d'employés sur les théâtres d'opérations et que ces gens-là courent d'importants risques pour remplir les missions imposées par ces opérations complexes?

Ms. Barrados: I cannot say much about the assignment in areas where there are security risks. My understanding is that this is the nature of a discussion with managers and their employees and that there has to be an agreement on both sides that this is a reasonable thing to do.

Public servants, however, have much more protection and many more provisions than members of the Armed Forces have. If someone is injured, many insurances and programs are in place to reintegrate people back into the workforce. The same requirements of being fully fit to take on all the requirements of the job do not apply. Many other jobs are available that people would work very hard to give them. As well, they have other rights and entitlements that come through this. Much would take place in the public service before they would end up on a disability priority, which they would have.

The Chair: Essentially, you are saying that the public service is able to respond to people deployed to risk areas, and those provisions are equivalent or better than what the military can expect from VAC for the long-term care of their needs.

Ms. Barrados: My understanding of the military, and I stand to be corrected by Col. Blais, is that there is an expectation that people will be able to carry out fully their duties. In the public service, we have many different types of jobs. We do not have a perfect world; we all have difficulties taking people who have been disabled to have the pension provisions and the insurance for disability and reintegrating people back, particularly with mental illness. We have difficulty doing that in the public service. There is a great deal of initiative to do that, but if there is a will on the part of the managers, we have much more flexibility because of the many different types of jobs. We have obligations to find people work in the public service.

The Chair: I am looking at the regulations and the Public Service Employment Act. Perhaps those who are in uniform or who are veterans of the CF should not have to apply to the public service but could see their career in service of the Canadian people to the Canadian government by the public service seeking them out for employment. That would be a continuum versus going through the application process. They simply would be moved into the public service and benefit from that extraordinary flexibility you talked about.

Ms. Barrados: That definitely is the case for people who are medically discharged or released. They have to tell us they want to exercise that right, and if they do so, the Public Service Commission is busy trying to find them a position.

Mme Barrados : Je ne peux pas vraiment vous parler des affections dans ces secteurs qui présentent un risque pour la sécurité. D'après ce que j'ai cru comprendre ces aspects-là sont traités à la faveur de discussions entre les cadres et leurs employés et les deux parties doivent s'entendre sur le fait que de tels déploiements sont raisonnables.

Cependant, les fonctionnaires sont l'objet de beaucoup plus de protections et de dispositions que les militaires. Énormément d'assurances et de programmes divers entrent en ligne de compte dans les cas de civils blessés afin de leur permettre de réintégrer leur milieu de travail. Ils ne sont pas soumis à l'exigence d'une santé parfaite pour répondre aux exigences de l'emploi. Le système va tout tenter pour essayer de leur offrir d'autres emplois. Par ailleurs, de tels déploiements leur donnent des droits. La fonction publique prend une plus grande partie des mesures avant que les employés concernés se retrouvent sur une liste prioritaire de personnes handicapées qui est administrée par la fonction publique.

Le président : Vous nous dites essentiellement que la fonction publique est en mesure de s'occuper de personnes déployées dans les zones à risque en fonction de dispositions équivalentes, voire supérieures à celles du MAC dans les cas de soins de longue durée destinés à répondre aux besoins des militaires.

Mme Barrados : Je crois savoir, et le colonel Blais me corrigera si j'ai tort, que l'armée s'attend à ce que ses soldats soient physiquement et mentalement en mesure d'assumer pleinement l'ensemble des tâches qui leur sont confiées. À la fonction publique, il existe toute une gamme d'emplois très variés. Nous ne vivons pas dans un monde parfait et nous avons tous de la difficulté à intégrer des personnes handicapées, à les faire tomber sous le coup des dispositions sur les pensions, et à leur permettre de bénéficier du régime d'assurance pour invalidité et de réintégrer la fonction publique, surtout s'il s'agit de personnes souffrant de maladie mentale. Nous avons de la difficulté à le faire à la fonction publique. Tout cela exige de l'initiative, mais si les gestionnaires sont déterminés, les choses sont plus faciles chez nous parce que nous avons une plus grande souplesse compte tenu de la diversité et du nombre d'emplois. À la fonction publique, nous avons l'obligation de trouver du travail aux gens.

Le président : Je songe au Règlement et à la Loi sur l'emploi dans la fonction publique. Pourquoi les militaires en service ou les anciens combattants des FC devraient-ils déposer une demande d'emploi à la fonction publique plutôt que d'être recrutés par elle pour poursuivre leur carrière au service des Canadiens et du gouvernement du Canada. Ainsi, plutôt que d'avoir à passer par un processus de demande d'emploi, leur carrière se poursuivrait naturellement. Ils seraient simplement mutés dans la fonction publique et bénéficieraient de l'extraordinaire souplesse dont vous avez parlé.

Mme Barrados : C'est effectivement le cas de beaucoup qui sont libérés ou réformés pour raisons de santé. Ils doivent nous indiquer qu'ils veulent exercer ce droit et, dans l'affirmative, la Commission de la fonction publique s'affaire à leur trouver un poste.

We do the marketing. All the individual has to do is respond to us. When we ask whether they are interested in a particular job, they have to tell us whether they are or not. For the medically discharged, we are doing a lot, and they have quite a status.

If the question is about other members of the Armed Forces who might be normally coming to the end of their career, are we using fully the investment we have made in training those individuals? A great deal of investment is made, as you know better than anyone, in the training of those individuals. Those people are put into the competitive process. We do that in large part because of our concern about ensuring that we match the requirements of the job with the skills of the individual to impose that merit test. I make a big distinction between the two types of populations.

The Chair: That is as the documentation shows. Thank you very much.

Senator Wallin: Continuing on that theme, some of us are of the view that we do not need this paternalistic approach, namely, to go out and kind of collect people. We assume that somehow they would not have the will or desire to do that. Certainly, the people who I have met do have that will. If they are interested in work, they will look for it.

I have a couple of points to follow up. Do you impose and expect a consideration of merit in hiring people?

Ms. Barrados: Absolutely. We make the judgment. We have a list of people who have the priority entitlement; and we look at their skills. We look at the jobs and ask whether the individual is interested. The hiring managers have to tell us whether they feel that the individual meets the merit test. The merit test is always met; but we scrutinize it to ensure that another individual is not preferred over the one presented.

Senator Wallin: This is very important because whatever their status is — ill or injured — they have to believe they are getting the job because they deserve it and because they earned it, not because they are a charity case.

Ms. Barrados: They get the job because we and the managers feel that they can do the job. They are ahead of the line.

Senator Wallin: Yes, I understand the priority, but that is different than giving someone a job that they are not qualified to do, which simply sets the person up for failure.

Ms. Barrados: We would not do that. It is not allowed in the act.

Senator Wallin: I will return to the 301 people who have been placed and your comments that about 70 per cent who accept and stay on.

Nous nous occupons de tout le démarchage. Il suffit à l'intéressé de nous répondre. Quand on demande aux gens s'ils sont intéressés par tel ou tel emploi, ils doivent nous dire si c'est le cas ou pas. Pour les personnes ayant été libérées pour raisons médicales, nous faisons beaucoup et elles bénéficient d'un statut tout à fait particulier.

Si vous voulez parler des militaires qui arrivent normalement au terme de leur contrat avec l'armée, la question est de savoir si nous exploitons pleinement l'investissement que nous avons réalisé dans ces gens-là. Comme vous le savez mieux que quiconque, nous investissons beaucoup dans la formation des militaires. Ceux-là sont invités à prendre part à un processus compétitif en grande partie parce que nous devons veiller à faire correspondre les exigences de l'emploi et les compétences du candidat en vertu du principe du mérite. Je fais une grande différence entre ces deux types de population.

Le président : C'est ce qu'indique la documentation. Je vous remercie beaucoup.

Le sénateur Wallin : Pour poursuivre dans cette foulée, certains d'entre nous estiment que cette approche paternaliste n'est pas nécessaire, approche consistant à aller en quelque sorte récupérer les gens. Nous estimons que, d'une certaine façon, les gens dans cette situation devraient être animés du désir ou de la volonté de se débrouiller eux-mêmes. C'est d'ailleurs ce que j'ai constaté chez ceux que j'ai rencontrés. S'ils veulent travailler, ils doivent se chercher un emploi.

J'ai deux ou trois remarques à faire en prolongement de ce qui s'est dit. Est-ce que vous vous attendez à ce que le principe du mérite soit appliqué dans le recrutement du personnel?

Mme Barrados : Tout à fait. C'est une question de jugement. Nous partons de la liste des personnes ayant des droits de priorité et examinons leurs compétences. Nous étudions l'emploi et demandons si la personne est intéressée ou pas. Le gestionnaire qui embauche nous aura dit si, selon lui, le candidat répond au critère du mérite. Ce principe est toujours respecté, mais nous examinons la situation pour nous assurer que personne d'autre n'est préférable à la personne présentée.

Le sénateur Wallin : C'est très important, parce que peu importe la situation de ces gens-là — qu'ils soient malades ou blessés — ils doivent être convaincus qu'ils obtiennent l'emploi parce qu'ils le méritent, qu'ils l'ont gagné, et pas parce qu'on leur fait la charité.

Mme Barrados : Ils obtiennent l'emploi parce que nous-mêmes, à la commission, et les gestionnaires estimons qu'ils peuvent faire le travail. Ils sont en tête de liste.

Le sénateur Wallin : Je comprends le système de priorité, mais ça n'est pas la même chose que de donner à quelqu'un un emploi pour lequel il n'est pas qualifié, parce que c'est alors l'échec garanti.

Mme Barrados : Nous ne le ferions pas. La loi nous l'interdit.

Le sénateur Wallin : Revenons sur le cas des 301 personnes que vous avez placées et sur ce que vous avez dit à propos des 70 p. 100 qui ont accepté et sont restées.

It is obvious that that sentiment expressed by those in the category of the non-geographically mobile — those not wanting to relocate — would be true of the regular workforce as well. Another category is those who are not interested in the job because they might not psychologically be ready or prepared. How large is that category do you think?

Ms. Barrados: It was my comment about whether they were psychologically ready or prepared.

We did this analysis of 64 members whose priority entitlement expired. They had a priority entitlement for two years at the end of which, it expired. Overall, we had a placement of, as I said, around 27.5 per cent. What happened to them? We had 19 who just gave no response. We sent them information on a referral; we notified them and got nothing back. I am not sure what happened. They may truly not have been interested; that is possible.

Senator Wallin: They might be in this second category of people who are not interested in the job; that is your three points, the informal category.

Ms. Barrados: Yes, but I do ask the question. This is something we would have to work on.

Are these people perhaps really not well enough to engage in the workforce? It is a small number, but I think we have a responsibility there.

Senator Wallin: I have a question for the colonel to clarify because we are in the process of preparing a report on all of this. The JPSU is not for other civil servants. This is for members of the CF; is that correct?

Col. Blais: Absolutely.

Senator Wallin: Are the IPSCs for present and past members of the CF?

Col. Blais: Yes, because VAC is embedded in the IPSC, so they do see veterans there. The other civilian component where we do assist is the families of the fallen.

Senator Wallin: We need to make it clear for the viewing public that it is not your responsibility to deal with civil servants from other departments.

Col. Blais: No, it is not.

Senator Wallin: If they seek your advice, will you offer some so that they might set up equivalent programs?

Col. Blais: Yes — we have no mandate or funding to deal with others.

Senator Wallin: Thank you; that is just to clarify.

The Chair: What is the proportion of those who are psychologically affected by operational stress injuries compared to the physical injuries that you have in your database?

À l'évidence, le sentiment exprimé par les gens qui ne peuvent pas déménager — ceux qui ne sont pas mobiles sur le plan géographique — s'appliquerait aussi aux membres de la force régulière. L'autre catégorie est constituée de ceux qui ne sont pas intéressés par l'emploi offert parce qu'ils ne sont peut-être pas psychologiquement prêts. Cette catégorie est-elle nombreuse?

Mme Barrados : Ma remarque au sujet de l'absence de préparation psychologique n'engage que moi.

Nous avons analysé le cas de 64 militaires arrivant en fin de droit de priorité au bout de deux ans. Dans l'ensemble, le placement, comme je le disais, était d'environ 27,5 p. 100. Que leur est-il arrivé? Dix-neuf d'entre eux ne nous ont simplement pas répondu. Nous leur avons envoyé des renseignements sur le processus d'orientation, nous les avons prévenus, mais nous n'avons rien reçu. Je ne sais pas exactement ce qui a pu se produire. Il est fort possible qu'ils n'aient pas été du tout intéressés.

Le sénateur Wallin : Ils appartiennent peut-être à cette seconde catégorie de gens qui ne sont pas intéressés par l'emploi, selon votre classification officielle s'articulant autour de trois catégories.

Mme Barrados : Certes, mais je me pose tout de même la question. C'est un aspect sur lequel nous allons devoir travailler.

Ces gens-là ne se sentent peut-être pas assez bien pour entrer sur le marché du travail. Ils ne sont pas nombreux, mais j'estime que nous avons une responsabilité envers eux.

Le sénateur Wallin : Je veux poser une question au colonel pour tirer les choses au clair, parce que nous sommes en train de préparer un rapport au sujet de tout ça. L'UISP ne s'adresse pas aux fonctionnaires. Elle s'adresse uniquement aux militaires des FC. C'est exact?

Col Blais : Tout à fait.

Le sénateur Wallin : L'UISP concerne-t-elle les militaires actuels et les anciens militaires?

Col Blais : Oui, parce que le MAC fait partie intégrante de l'UISP et nous avons donc des anciens combattants. Nous aidons aussi des civils, mais ce sont les familles des blessés ou des tués.

Le sénateur Wallin : Nous devons clairement indiquer aux téléspectateurs que nous n'avons pas de responsabilité envers les fonctionnaires d'autres ministères.

Col Blais : C'est effectivement le cas.

Le sénateur Wallin : Si l'on vous demandait votre avis, est-ce que vous conseilleriez les autres ministères pour qu'ils mettent sur pied des programmes équivalents?

Col Blais : Oui, mais nous n'avons ni le mandat ni les fonds pour nous occuper d'autres ministères.

Le sénateur Wallin : Merci, c'était simplement pour préciser la chose.

Le président : D'après votre base de données, quelles sont les proportions de ceux qui ont des difficultés psychologiques à cause d'une blessure due au stress opérationnel et de ceux qui ont subi une blessure physique?

Col. Blais : I cannot tell you that, sir. The doctors give us only the medical employment limitations because there is confidentiality with the patient. I just know what the person cannot do, and we have to respect those limitations. We do not ask whether the illness or injury is physical or mental.

The Chair : In this era, as in other eras, but we recognize it even more today, the occurrence of operational stress injury is exponentially higher than that of physical injury. That data is coming from all our colleagues in the United States.

Operational stress injury does not necessarily appear within the two-year time frame, nor within the five-year time frame. I had a colleague who killed himself 14 years later due to that.

What is the fallback on ability of an injured person five or six years down the road of re-entering the exercise?

Col. Blais : The exercise being the priority hiring, do you mean?

The Chair : Yes.

Ms. Barrados : We set a limit of five years, and we did that in consultation with the Canadian Forces on what would be a reasonable time limit. We wanted to impose some time limit. Five years is much longer than anything else, so any time within those five years. For example, you could exercise your priority entitlement toward the end of the five years, and because it expires after two years, that period would actually become seven years.

Certainly if the evidence demonstrates that that is not a reasonable time limit, we can review it through the regulatory process. That is a Public Service Commission regulation, so it is within the powers of the commission to make those changes.

[Translation]

Senator Pépin : Is there a charter for priority cases? For example, a severely disabled single person or a seriously injured soldier with a family who is unable to work. Are these criteria taken into account in helping them find jobs?

Col. Blais : We do not. People apply based on their skills and aptitude for a specific job. Then, if I am not mistaken, the hiring manager and the physician select the most appropriate candidate from among the priority applicants for the job available.

Ms. Barrados : We do not make a distinction. It is an individual decision as to whether to use the priority entitlement provisions. There is no other consideration involved. It is a personal choice.

Senator Pépin : You have used the term suitable employment several times. What is suitable employment? Is it something to do with salary, skills or the field the soldier previously worked in? Many CF staff have gone to work for the public service.

Col. Blais : Je ne peux pas vous répondre, monsieur. Les médecins ne nous communiquent que les limitations médicales à l'emploi parce que les autres données médicales concernant le patient sont confidentielles. Tout ce que je sais, c'est ce que la personne n'est pas en mesure de faire parce que nous devons respecter ces limitations. Nous ne demandons pas si la maladie ou la blessure est de nature physique ou mentale.

Le président : De nos jours, comme ce fut le cas à d'autres époques — mais ça l'est encore davantage aujourd'hui —, le nombre de blessures dues au stress opérationnel augmente de façon exponentielle par rapport aux blessures physiques. Ce sont des données qui nous parviennent de nos homologues aux États-Unis.

La blessure de stress opérationnel n'apparaît pas forcément dans les deux ni même les cinq années suivant le retour. J'ai un camarade qui s'est suicidé 14 ans plus tard à cause du stress opérationnel.

Y a-t-il un moyen de reprendre tout l'exercice relatif aux capacités d'une personne blessée, mais cinq ou six ans après son retour?

Col. Blais : Vous voulez parler de l'embauche prioritaire?

Le président : Oui.

Ms. Barrados : Nous avons fixé la limite à cinq ans en consultation avec les Forces canadiennes avec qui nous avons convenu ce que c'était un délai raisonnable. Il nous fallait fixer une limite dans le temps. Cinq ans c'est beaucoup plus long que dans n'importe quelle situation et donc tout doit se faire dans les cinq ans. Par exemple, le droit de priorité peut-être exercé vers la fin de la cinquième année, mais comme il expire au bout de deux ans, la période totale est en fait de sept ans.

Évidemment, s'il devait être établi que ce délai n'est pas raisonnable, nous pourrions le réviser en modifiant le règlement. Comme il s'agit d'un règlement de la fonction publique, la Commission a le pouvoir de faire ce genre de changement.

[Français]

Le sénateur Pépin : Existe-t-il une charte concernant les cas prioritaires? Prenons l'exemple d'une personne célibataire qui est un cas lourd et d'un militaire gravement blessé, qui ne peut pas travailler et qui est responsable d'une famille. Ces critères sont-ils pris en compte lorsque vous les aidez à trouver un emploi?

Col. Blais : De notre côté, non. On postule selon nos connaissances ou selon nos qualités pour un emploi quelconque. Par la suite, le gestionnaire, parmi les priorités, si je ne m'abuse, le docteur choisit la meilleure personne selon les disponibilités.

Mme Barrados : Pour nous il n'y a pas de distinction. C'est une décision individuelle d'utiliser les provisions pour un règlement prioritaire. Il n'y a pas de considération autre, c'est une situation personnelle.

Le sénateur Pépin : Vous dites souvent « un emploi convenable ». Qu'est-ce qu'un emploi convenable? Est-ce quelque chose qui concerne le salaire ou un métier dans lequel le militaire était habitué de travailler auparavant ou selon ses connaissances? Plusieurs se sont dirigés dans la fonction publique.

Ms. Barrados: Suitable employment means being qualified for a job. Two types of qualifications exist in the public service: essential and asset. Priority entitlement candidates must have the essential qualifications.

Senator Pépin: Following the Second World War, 55,000 veterans found employment with the federal public service, did they not?

Ms. Barrados: Indeed.

Senator Pépin: Does that mean that they all possessed essential qualifications?

Ms. Barrados: That was a benchmark program for all members of the Canadian Forces.

The Chair: However, at that time they were all veterans, were they not?

Ms. Barrados: Yes.

Senator Pépin: Indeed, they were all veterans.

The Chair: It was clearly a benchmark program for veterans.

Senator Pépin: There were 55,000 of them.

The Chair: They were all Second World War veterans. The public service set up a program for veterans. Out of a total of 1,000,000, they hired 55,000.

Colonel, do you or your partner departments have tools to assist people in understanding and meeting the requirements of public service exams? Is there a program to educate, prepare and make candidates competitive for public service positions while they are under your command?

Col. Blais: Yes, each base has personnel selection officers specialising in the preparation and drafting of resumes. They cover all areas of education, help prepare resumes and direct people to the appropriate skill-enhancement training. Financial assistance is also available to help people attain their goals.

The Chair: Do you mean to be more competitive for public service jobs?

Col. Blais: Jobs in either the public service or in other sectors.

The Chair: The other sectors are not the issue. We are dealing with the public service here today.

Col. Blais: Indeed.

Ms. Barrados: Senior experts from our team sit down with candidates to provide them with information on and assistance with the relatively complicated federal process. They focus on job requirements and how to fill in forms. They are a real help.

The Chair: As you are aware, all eyes are on us and we are seeking clarification for people. That is in fact part of the reporting process. I have another question for you Colonel.

Mme Barrados : Un emploi convenable c'est l'obligation d'être qualifié pour un poste. Pour les postes, on a deux types de qualification : essentielles et les atouts. Et pour une priorité, il s'agit d'avoir tous les éléments requis pour les qualifications essentielles.

Le sénateur Pépin : Après la Seconde Guerre mondiale, 55 000 anciens combattants ont trouvé un emploi dans la Fonction publique fédérale.

Mme Barrados : Oui.

Le sénateur Pépin : Cela signifie-t-il qu'ils avaient toutes ces qualifications?

Mme Barrados : Il s'agissait là d'un programme de référence pour tous les membres des Forces canadiennes.

Le président : Mais ils étaient tous anciens combattants à ce moment?

Mme Barrados : Oui.

Le sénateur Pépin : Oui, ils étaient tous anciens combattants.

Le président : Il s'agissait d'un programme de référence pour d'anciens combattants. C'est clair et net.

Le sénateur Pépin : Il y en a eu 55 000.

Le président : Oui. Ils étaient tous d'anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale. La fonction publique avait établi ce programme pour d'anciens combattants. Il y en avait 1 000 000, et ils en ont pris 55 000.

Colonel, avez-vous ou les gens du ministère qui sont avec vous ont-ils des instruments pour pouvoir aider les gens à comprendre et à être en mesure de répondre aux exigences des examens de la fonction publique? Existe-t-il un programme qui leur permette de s'éduquer et de se préparer en conséquence pendant la période où ils sont sous votre commandement dans le but d'être compétitif pour obtenir un poste à la fonction publique?

Col Blais : Oui, sur chacune des bases, des officiers de sélection du personnel se spécialisent dans la préparation et la rédaction de CV. On a tout le domaine de l'éducation, ils peuvent aider les gens à préparer leur CV et les aiguiller vers la formation qu'ils devraient recevoir pour encore mieux se qualifier. Il existe aussi des bénéfices financiers pour les aider à poursuivre leurs buts.

Le président : Dans le but d'être compétitif dans la fonction publique?

Col Blais : Dans la fonction publique ou ailleurs.

Le président : Ailleurs, il n'y a pas de problème, on parle de la fonction publique aujourd'hui.

Col Blais : Oui.

Mme Barrados : Les spécialistes responsables de l'équipe passent du temps avec les gens pour donner de l'information et de l'aide sur le processus fédéral qui est un peu compliqué; les exigences d'un poste, la façon de remplir les documents. Ils nous aident.

Le président : Vous savez, nous sommes observés et voulons des clarifications pour que les gens soient au courant. Cela fait d'ailleurs partie des communications. Je reviens à vous, colonel.

[English]

Are the 700 positions under your command held against the workforce level of the Canadian Forces, or is that completely separate and is not held within the operational numbers of the Canadian Forces?

Col. Blais: They do count against those numbers, but they are accounted for distinctly. It was known previously as the Service Personnel Holding List, SPHL.

The Chair: That is the supplementary holding list.

Col. Blais: Yes, exactly.

The Chair: Would you not think it would be appropriate and put less pressure on you and the people involved with respect to the universality of service if those positions were outside of the required number of the Canadian Forces to meet their operational requirements?

Col. Blais: Again, that becomes a complex exercise because, if you look, we have approximately 1,200 medical releases in any given year from the Canadian Forces. If you start cumulating the numbers from year to year, it would become a substantial and expensive exercise to do that. However, in an ideal world, yes.

The Chair: We are talking about veterans and casualties in special duty areas in particular, and that is what you take care of principally. Is that right?

Col. Blais: No, sir. We make no distinction. We look after anyone with an injury or illness, and we care for them all in the same manner.

The Chair: Thank you for that clarification.

Senator Day: I am still concerned about those who are part of the mission who are not members of the Canadian Forces. Let us talk about the Royal Canadian Mounted Police officers who might have been injured. They fit into all of the programs that we have been studying here from the point of view of Veterans Affairs. They have fit into the programs for priority entitlements since 2005 or so. Do you provide any services to that federal group of people in any of your IPSCs?

Col. Blais: No, we do not.

Senator Day: The answer is probably the same for this scenario: let us say at Gagetown CFB, someone from the police force in Fredericton or Oromocto, New Brunswick, might have served overseas, accompanied many military personnel and was injured; do you provide any of the same services through the IPSCs?

Col. Blais: No, we do not.

Senator Day: It would be helpful, Ms. Barrados, to talk about the priority entitlement. Let us assume that someone in uniform has been given six months' notice. I am assuming that the initial determination of whether that person fits within the statutory requirements for priority entitlement would be done in the military not within the Public Service Commission.

[Traduction]

Les 700 postes que vous avez sous votre commandement font-ils partie de l'effectif global des Forces canadiennes ou sont-ils complètement à part, en dehors des effectifs opérationnels des Forces canadiennes?

Col Blais : Ils font partie de l'effectif total, mais ils sont comptabilisés à part. Avant, il s'agissait de la liste des effectifs du personnel non disponibles ou LEPND.

Le président : Il s'agit de la liste supplémentaire des effectifs non disponibles.

Col Blais : Exactement.

Le président : Ne pensez-vous pas qu'il conviendrait davantage et que ce serait plus facile pour vous et pour les gens devant faire respecter l'universalité des services d'exclure ces postes de l'effectif total dont les Forces canadiennes disposent pour assumer ses missions opérationnelles?

Col Blais : L'exercice serait complexe parce que 1 200 militaires environ sont libérés tous les ans pour des raisons de santé. Si vous additionnez tous ces chiffres année après année, ça finirait par coûter très cher. Dans un monde idéal, c'est pourtant ce qu'il faudrait faire.

Le président : Il est question ici de vétérans et de militaires ayant été blessés dans des zones de service spécial, et c'est d'eux dont vous devez vous occuper principalement, n'est-ce pas?

Col Blais : Non, monsieur. Nous ne faisons pas de distinction. Nous nous occupons de tous ceux qui ont été blessés ou qui sont malades et nous les soignons tous de la même façon.

Le président : Merci pour cette précision.

Le sénateur Day : Je continue à être préoccupé par ceux qui participent à nos missions, mais qui ne sont pas membres des Forces canadiennes. Prenons le cas des gendarmes qui peuvent être blessés durant ces missions. Ils sont tous visés par les programmes du ministère des Anciens combattants que nous avons étudiés ici même. Ils sont pris en compte dans les programmes des droits de priorité depuis 2005 ou à peu près. Est-ce que, dans vos UISP, vous offrez les mêmes services à ces gens-là?

Col Blais : Non.

Le sénateur Day : La réponse est sans doute la même pour un autre scénario. Supposons qu'un policier de Fredericton ou d'Oromocto, au Nouveau-Brunswick, ait été envoyé outremer avec le personnel militaire de la BFC Gagetown et qu'il ait été blessé; est-ce que vous lui offrez les mêmes services par le truchement des UISP?

Col Blais : Non.

Le sénateur Day : Il serait utile, madame Barrados, de parler des droits de priorité. Supposons qu'un préavis de six mois ait été donné à quelqu'un portant l'uniforme. Je suppose que c'est au niveau de l'armée et pas de la Commission de la fonction publique qu'on commence par déterminer si la personne répond aux exigences de la loi en matière de droits de priorité.

Ms. Barrados: They would need to have something that gives them the medical release or discharge from the military. Everything we do depends on that. It is the Armed Forces that gives it. In the case of the RCMP, we need something that gives that medical report.

We did recently amend our regulations because of the way we first drafted the regulation. It is the little details that sometimes catch you in these situations. We had stated that the entitlement begins from the time the medical release is signed. Therefore, when we realized that some of those medical releases might say, "Yes, this person is medically released but will not be ready to go back to work until a much later date," we changed it so that it kicks in once that date is met.

A medical decision is made, and then they can talk to us about the process. The entitlement kicks in when the individual says, "Yes, I am ready now to do this." They have a five-year period, which begins on the date that the medical release says that they will be ready to go back to work. That is where Ms. Wright and her team spend time with people and follow up with them.

Senator Day: They have a six-month notice. The medical release is signed at the end of the six months, so do you not talk to them during those six months at all?

Ms. Barrados: They can talk to us; we are there to help them. However, they would not be put on the priority list until such a time that they are ready to go back to work medically and want to go back to work.

[Translation]

Senator Day: Ms. Wright, is it your group that decides whether the legal test has been met.

Ms. Wright: Yes, Mr. Chair, that is correct. The RCMP or National Defence provide us with evidence indicating that a person has been discharged on medical grounds. This is the way we ensure the regulations are respected. Once this has been established, we can enter the person into the system and start introducing them to potential employers.

[English]

Senator Day: That is like you had described earlier. You have now determined that this person could fit in under the priority entitlement.

Ms. Barrados, you have spoken on this before, namely, that certain departments take up this project much better than other departments. We can understand someone seeing the civilian side of National Defence saying, "Hey, I can do that job," and therefore National Defence is way up there in terms of hiring these priority entitlement people.

Mme Barrados : Il faudrait que cette personne ait quelque chose qui lui vaille d'être libérée de ses obligations pour raison de santé ou autre. Tout s'articule autour de cela. Ce sont les forces armées qui décrètent cela. Dans le cas de la GRC, il faut que ça donne lieu à un rapport médical.

Nous avons récemment modifié notre règlement à cause de la façon dont il était libellé. Il y a parfois des petits détails qui nous entraînent dans ce genre de situation. Nous avons indiqué que le droit de priorité débutait dès le moment où était signée la libération pour raison de santé. Nous nous sommes alors rendu compte que certains documents de libération portaient la mention : « Cette personne est libérée pour raison de santé, mais elle ne pourra pas reprendre le travail avant telle ou telle date », ce qui nous a incités à modifier le règlement pour que le droit de priorité n'intervienne qu'après la dernière date.

Une fois la décision médicale prise, nous pouvons nous parler. Le droit de priorité s'enclenche dès que l'intéressé nous dit qu'il est prêt à faire ceci ou cela. Le délai de cinq ans débute à partir de la date à laquelle le document de libération pour raison de santé précise que la personne pourra reprendre le travail. C'est à partir de ce moment-là que Mme Wright et son équipe prennent les gens en compte et assurent le suivi.

Le sénateur Day : Il y a un préavis de six mois. Comme la libération pour raison de santé est signée à la fin des six mois, cela veut-il dire que vous ne parlez pas aux personnes concernées avant ce moment-là?

Mme Barrados : Ils peuvent s'adresser à nous, parce que nous sommes là pour les aider. Toutefois, nous ne pouvons pas les inscrire sur une liste de priorité avant qu'ils soient médicalement prêts à reprendre le travail et qu'ils veuillent effectivement le faire.

[Français]

Le sénateur Day : Madame Wright, est-ce votre groupe qui décide si les paramètres statutaires sont là?

Mme Wright : Oui, monsieur le président, c'est le cas. On reçoit des preuves, soit de la Défense nationale ou de la gendarmerie, qui indiquent que la personne a bien été libérée pour une raison médicale. De cette manière, on s'assure que le règlement sera respecté. Ensuite, on peut inclure la personne dans le système et commencer à le présenter.

[Traduction]

Le sénateur Day : Cela nous ramène à ce que vous disiez plus tôt. Vous avez maintenant établi que cette personne pourrait être prise en compte sur le plan des droits de priorité.

Madame Barrados, un peu plus tôt vous nous avez dit que certains ministères s'occupent beaucoup mieux que d'autres de ce genre de projet. On peut comprendre qu'un militaire reléguant du côté civil de la Défense nationale se dise : « Je peux certainement faire ce boulot », et que la Défense nationale arrive très nettement en tête de liste pour ce qui est de l'application des droits de priorité.

Apart from education — you have talked about it earlier — what other ways do we have to see that this happens right across the board and that all departments and agencies take up this priority hiring?

Ms. Barrados: I have a broader preoccupation about the integrity of the priority system at the commission. This is beyond the Armed Forces members because we have surpluses, layoffs and other provisions here.

Senator Day: There are various priorities.

Ms. Barrados: There are different priorities, the statutory ones being the highest and the regulatory ones coming next.

I have asked for an evaluation, and an evaluation is being done on the priority system because there are more and more pressures on that system. I have asked my internal audit to look at it because I want to ensure that we are being efficient, both in how we are measuring the performance of the system and how we are following it up. There is a tendency on the part of the civil service to do things that sometimes work around. You have seen my reports. It is a good public service; I am very proud of the public service.

Senator Day: As am I.

Ms. Barrados: It is not perfect. We have to maintain a vigilance. That is every bit the case for the medically released military people as it is for some of the other priority entitlements.

As Senator Pépin said, we really must to have an application of the merit test, and people must have the qualifications to do the job. If you come from medical service, for example, you have certain skills and training for certain jobs that do not find themselves in all parts of the public service. That is why you see some situations where you say, "Why not in one place and not in the other?" I ask the question all the time of whether people are using that system with complete integrity. The pressure is on the system as the government downsizes. We are following up on that.

Senator Day: It was pointed out earlier that with the change in the hiring practice — at one time you did all the hiring — it has now been delegated down to the various departments and agencies, and you provide an overseeing audit-type review. I suppose that makes this job even more difficult because you have to rely on the department or agency hiring to follow your suggestions or recommendations.

Ms. Barrados: We have delegated just about everything in the spirit of the legislation, but we have not delegated the priority system. The priority system has stayed with the commission. It is our people providing the clearances to go ahead and staff. With any discussion that we have had about potentially delegating that system, we have concluded that it is not reasonable and would not be effective. Two big areas have not been delegated: the priority

Outre le niveau d'instruction — dont vous avez parlé plus tôt — que pourrait-on faire pour que le même phénomène se reproduise dans l'ensemble de la fonction publique et que tous les ministères et organismes se servent aussi de la liste d'embauche prioritaire?

Mme Barrados : À la commission, je suis préoccupée par l'intégrité du système de priorité en général. Cela ne se limite pas aux militaires, parce que des dispositions régissent les postes excédentaires, les licenciements et autres.

Le sénateur Day : Il y a de multiples priorités.

Mme Barrados : Il y a des priorités différentes, les priorités prescrites par la loi arrivant en tête de liste, devant les priorités réglementaires.

J'ai réclamé une évaluation du système de priorité qui fait l'objet de plus en plus de pressions. J'ai demandé à mes services de la vérification interne de l'examiner parce que je veux m'assurer que nous demeurons efficaces, à la fois dans la façon dont nous mesurons la performance du système et dans la façon dont nous en assurons le suivi. On a tendance, à la fonction publique, à faire parfois des choses qui sortent des cadres établis. Vous avez lu mes rapports. Pourtant, c'est une bonne fonction publique et j'en suis très fière.

Le sénateur Day : Comme moi.

Mme Barrados : Elle n'est pas parfaite. Nous devons demeurer vigilants. C'est tout à fait le cas pour les militaires libérés pour des raisons de santé, tout comme l'application des droits prioritaires à l'embauche.

Comme l'a dit le sénateur Pépin, nous devons veiller à l'application du principe du mérite et nous assurer que les gens ont les compétences nécessaires pour occuper des emplois offerts. Un militaire ayant travaillé pour les services médicaux, par exemple, a reçu une certaine formation et a certaines compétences pour des types d'emplois particuliers qu'on ne retrouve pas forcément au sein de la fonction publique. Voilà pourquoi, dans certaines situations, on se dit « pourquoi dans tel cas et pas dans tel autre »? Je demande régulièrement si les gens appliquent le système de façon parfaitement intègre. À l'heure où la fonction publique est en plein dégraissage, le système en place est soumis à d'intenses pressions. Nous suivons cela.

Le sénateur Day : On a déjà dit qu'à la faveur des changements dans les pratiques d'embauche — à un moment donné, c'est vous qui vous occupiez de tout ce qui était recrutement —, il a été décidé de déléguer cette autorité aux différents ministères et organismes et que vous ne vous occupiez que de la supervision du système, que vous joueriez le rôle de vérificateur. Je suppose que cela vous complique d'autant la tâche parce que vous devez vous en remettre au ministère ou à l'organisme recruteur pour qu'il suive vos suggestions ou recommandations.

Mme Barrados : Nous avons délégué tout ce qu'il était possible de déléguer dans l'esprit de la loi, mais nous n'avons pas délégué le système de priorité. Celui-ci continue de relever de la commission. C'est notre personnel qui donne les autorisations de dotation. Après moult discussions sur la possibilité de déléguer ce système, nous avons conclu que ce ne serait ni raisonnable, ni efficace. Ainsi, nous n'avons pas délégué deux grands volets de

system and that everyone must put their jobs that are advertised on the jobs website. You can advertise in other places, but it must be on the jobs website.

Senator Day: When you say that you have not delegated the priority system, does that mean you hire these people and then place them?

Ms. Barrados: No. I give the authority to go ahead to hire someone because I am satisfied that they have reviewed the lists available, the people available and the priority system, and they would either not meet the needs of that job or are not interested.

Senator Day: You have a list of priority personnel, and you say, "I would like you to look at this list." They come back to you saying, "I am sorry; none of those people fit what I need." You say, "All right. Go and hire someone else, then." Is that how it works?

Ms. Barrados: Yes, as long as we are convinced. For example, if someone has been a driver, they were a driver in the Armed Forces, and a government department is looking for a driver, but I am told that the person does not meet the criteria, then a good explanation is necessary as to why the person does not meet the requirements.

The Chair: The bulk of the casualties are on the operational side. Infantry men and artillery men are not easily transferable. Is it the responsibility of the Armed Forces and Veterans Affairs to provide the skill sets needed to make them viable for employment to you, or should the public service join in that responsibility?

Ms. Barrados: I am outside of my mandate, but I am toward the end of my term, so I will give you my opinion.

The Chair: Do we have to wait for that to get a candid response?

Ms. Barrados: I tend to be pretty candid, anyway. I believe it is the responsibility of the Canadian government. I am not trying to hedge here as to where. We have to ask questions as to whether we are doing enough to provide the training and opportunities, as well as the tools needed to reintegrate, for the men and women who have been in the forces and have put their lives and the lives of their family at risk. Not everyone wants to be in the public service, so it may not be a public service job that is a fit for them; it may be other areas and other sectors.

Some of the people I have known in the Armed Forces are very active. They are action-oriented people. They want to do stuff and would not be happy sitting at a desk. I do not know whether you

notre activité : le système de priorité et l'affichage de tous les postes qui doit se faire sur le site Internet. Vous pouvez toujours annoncer les postes ailleurs, mais vous devez absolument le faire sur le Guichet emplois Canada.

Le sénateur Day : Quand vous dites que vous n'avez pas délégué le système de priorité, cela revient-il à dire que vous embauchez vous-mêmes les gens et que vous les placez au sein de la fonction publique?

Mme Barrados : Non. Je délègue l'autorité d'embaucher le personnel dès que j'ai la conviction que le gestionnaire a tenu compte des listes de disponibilité, de tous les gens qui sont disponibles et du système de priorité, et que seules les personnes ne répondant pas aux exigences de l'emploi ou ayant refusé le poste sont écartées.

Le sénateur Day : Vous avez donc une liste de personnel prioritaire et vous demandez au gestionnaire de l'examiner, puis de vous dire éventuellement : « Je suis désolé, personne sur cette liste ne répond à mes besoins. » Sur ce, vous pouvez lui donner l'autorisation d'embaucher quelqu'un d'autre. C'est comme ça que ça fonctionne?

Mme Barrados : Oui, nous devons être convaincus que le processus est respecté. Prenons l'exemple d'un chauffeur au sein des forces armées. Un ministère recherche un chauffeur, mais on me dit que la personne en question ne répond pas aux critères du poste. Je vais alors exiger une solide explication afin de savoir pourquoi cette personne ne satisfait pas aux exigences de l'emploi.

Le président : C'est du côté opérationnel qu'on trouve le plus grand nombre de victimes. Il n'est pas facile de recaser un fantassin ni un artilleur. Incombe-t-il aux forces armées et à Anciens Combattants Canada d'outiller ces gens-là afin qu'ils soient en mesure d'occuper un emploi chez vous ou est-ce que la fonction publique est également responsable de cela?

Mme Barrados : Cette question me fait sortir des cadres de mon mandat, mais comme je suis presque arrivée à la fin, je vais vous donner mon avis.

Le président : Faut-il attendre la toute fin d'un mandat pour avoir des réponses honnêtes?

Mme Barrados : J'ai, de toute façon, tendance à être plutôt honnête. J'estime que c'est la responsabilité du gouvernement du Canada. Je ne vais pas me risquer à vous dire qui au juste doit assumer cette responsabilité. Nous devons nous poser la question de savoir si nous faisons assez pour former les hommes et les femmes ayant servi au sein des Forces canadiennes et ayant risqué leur vie et la vie de leur famille au service du pays afin de les outiller comme il se doit pour qu'ils puissent réintégrer la vie civile. Ce n'est pas tout le monde qui veut travailler pour la fonction publique et les emplois dans la fonction publique ne correspondent donc pas à tout le monde, mais d'autres secteurs d'activité peuvent convenir.

Il y a des gens que j'ai connus dans les forces armées qui sont très actifs. Ce sont des gens d'action. Ils veulent que ça bouge et ils ne seraient pas très heureux de se retrouver derrière un bureau. Je

would agree with me, but I believe it is a broader responsibility to provide that training. The public service can contribute, but I do not think it is the only answer.

The Chair: Remember that they have been injured, so it makes it that much more difficult, and their options may limit them in that desire to continue being keen and dynamic.

Senator Wallin: Following up on these comments, I certainly understand your point that not everyone wants to be a member of the public service, or even the Senate for that matter.

I am reassured by your insistence that the priority list is recognized and respected. I am also reassured to hear that the merit principle must be respected. These are very important. We owe our soldiers and veterans so much. In keeping that respectful approach, we also cannot be paternalistic in this because they are individuals with pride, skill and talent. I am pleased about that.

I will ask you about the opposite side because we know in other situations how difficult it is, both in the private and public sector, to get rid of someone who is not performing. This becomes more difficult when talking about a person who has given extraordinary service to their country. How do you deal with this?

Ms. Barrados: It is not as easy as for some managers, and often I would like it to be. On the other hand, we do have employees, and we must recognize their rights. Sometimes it is the fault of management and not the fault of the employee. There are obligations to ensure that when we are dealing with an employee, we ensure we do what we can for them — and this would be someone from the Armed Forces or one of the public servants — to optimize their performance. If that cannot happen, there are ways that they can be released. There is quite a bit of process and requirement, but it can be done and is done — probably not enough because it takes a lot of work.

One of the provisions available for public servants that is not used sufficiently is the probation period. When you hire someone and it does not work out, you can release an individual. Paperwork is required, but it is not onerous to release on probation. That is not being used enough. There are mechanisms there that people do not use sufficiently.

Of course, as you are downsizing, this is an area where, unfortunately, good people can be affected and can find themselves without a job. This is why I want the integrity of the priority system because these people should be able to be placed in the public service.

Senator Wallin: The priority system persists through that process as well, if there is an enforced downsizing.

Ms. Barrados: Absolutely.

ne sais pas si vous serez d'accord avec moi, mais j'ai l'impression que la responsabilité d'offrir ce genre de formation incombe à un niveau supérieur. La fonction publique peut contribuer, mais je ne crois pas qu'elle constitue la seule réponse.

Le président : N'oublions pas que les gens dont on parle ont été blessés et que tout devient plus difficile pour eux, qu'ils sont peut-être limités dans leur désir de continuer à mener une vie d'action.

Le sénateur Wallin : Pour en revenir à ce vous avez dit, je comprends tout à fait que tout le monde n'ait pas envie de travailler à la fonction publique, ni même au Sénat.

Je suis rassurée de vous avoir entendu nous répéter que la liste de priorité est prise en compte et qu'elle est respectée. Je suis aussi rassurée de savoir que le principe du mérite doit être respecté. Tout cela est très important. Nous devons tellement à nos soldats et à nos anciens combattants. Et puis, pour poursuivre dans le sens de cette approche respectueuse, j'estime que nous ne pouvons pas être paternalistes parce que nous nous adressons à des gens qui sont fiers, talentueux et compétents. J'en suis ravie.

Je vais maintenant vous parler du cas de figure inverse, parce qu'on sait à quel point il peut être difficile, dans le secteur privé comme dans le secteur public, de se départir des gens qui ne font pas l'affaire. C'est d'autant plus difficile à faire dans le cas de quelqu'un qui a servi son pays de façon extraordinaire. Que se passe-t-il de votre côté à cet égard?

Mme Barrados : Ce n'est pas facile pour certains gestionnaires, mais j'aimerais souvent que ça le soit. D'un autre côté, nous avons la charge d'employés et nous devons reconnaître leurs droits. C'est parfois la faute de la gestion et pas celle de l'employé. Chaque fois que nous avons à faire à des cas limites, nous sommes tenus de faire tout ce qu'il est possible de faire — et il pourrait s'agir d'un membre des forces armées ou d'un fonctionnaire — pour optimiser le rendement de l'employé. Si ce n'est pas possible, il y a tout un protocole à suivre pour congédier la personne. C'est un processus assez complexe comportant de maintes exigences, mais ça peut se faire et ça se fait, probablement pas assez souvent, parce que le processus exige beaucoup de travail.

L'une des dispositions qui existent dans le cas des fonctionnaires et qu'on n'utilise pas assez souvent est celle de la période de stage. Si vous embauchez quelqu'un et que ça ne fonctionne pas au bout d'un certain temps, vous pouvez toujours congédier la personne. Il y a toujours une certaine paperasserie à faire, mais dans les cas de congédiement en période de stage, le processus est moins lourd. Or, il n'est pas suffisamment utilisé. Il y a, comme ça, des mécanismes que les gens n'utilisent pas suffisamment.

Et puis, il y a les situations de dégraissage où, malheureusement, on doit laisser partir de bons employés qui se retrouvent dès lors sans emploi. Voilà pourquoi je veux qu'on respecte l'intégrité du système de priorité parce qu'il faut pouvoir réintégrer ces personnes-là dans la fonction publique.

Le sénateur Wallin : En cas de réduction contrainte des effectifs, le système de priorité continue d'être appliqué.

Mme Barrados : Parfaitement.

Senator Wallin: It applies to some of the earlier discussion, namely, that in a probationary period — three months or six months, or maybe even a year — some of the other symptoms of a psychological illness might not be apparent, and your hands are tied further down the road.

Ms. Barrados: If we have something that is a longer-term illness, people at work get ill. There are many provisions in the public service that allow for leave. There is accumulated sick leave and disability insurance. As I said earlier, we do not do a good enough job reintegrating people, particularly with mental illness. We all know that we must do better on that, so we are working on doing a better job.

Senator Wallin: I appreciate those answers. Thank you.

The Chair: We are speaking of mental operational stress injuries versus illness in many cases, which has the impact of being an injury, the same as an arm or a leg, and so on.

With the downsizing and the pressures coming on in trying to maintain the role and meet the requirement of the whole of government, do you see value in moving any of your public service personnel into the organization of the colonel's as Veterans Affairs has done to improve on communications and the flow of opportunities?

Ms. Barrados: I have been satisfied with the initiatives that I have been told about recently from my staff and that I have heard from the colonel today, namely, that they actually have good conversations. They tend to call each other and talk. It is important that my staff maintains a link with the rest of the government, so moving them will not help that. I think communication remains very important.

[Translation]

Senator Pépin: Is it more problematic to find jobs for veterans with mental health issues? Are potential employers as receptive to the idea of hiring a soldier or a veteran with mental health issues?

Ms. Barrados: It is very problematic. If a candidate possesses the essential qualifications, their other health issues are not really a barrier. It is a judgment call. Very often essential skills include leadership or human resource management. I cannot really answer your question because there is always an element of subjectivity involved. We focus on qualifications.

[English]

Ms. Wright: It is difficult to know, when you are assessing someone, that they have a mental illness. It is not something that would come out unless they told the person assessing them. You would hope nothing would stand between them and the appointment.

Le sénateur Wallin : Cela s'applique également à ce dont il était question tout à l'heure au sujet de la période de stage — qu'elle soit de trois mois, de six mois ou même d'un an — parce que certains symptômes d'une maladie psychologique peuvent ne pas être évidents au début et que, sans période de stage, vous vous retrouvez pieds et poings liés.

Mme Barrados : Dans le cas de personnes souffrant d'une maladie de longue durée, il existe, à la fonction publique, des dispositions régissant les congés de longue durée. Il est possible d'utiliser les congés de maladie accumulés et de recourir à l'assurance-invalidité. Comme je le disais tout à l'heure, nous ne nous débrouillons pas très bien dans la façon dont nous réintégrons les gens dans l'emploi, surtout ceux atteints de maladie mentale. Nous savons tous que nous devons mieux faire à cet égard et nous nous efforçons de faire un meilleur travail.

Le sénateur Wallin : J'apprécie vos réponses. Merci.

Le président : Nous parlons ici de blessures de stress opérationnel, de blessures mentales plutôt que de maladies, blessures dont les répercussions sont exactement les mêmes que celles de la perte d'un membre.

Étant donné les réductions d'effectif et les pressions budgétaires qui s'annoncent ne pensez-vous pas, qu'afin de permettre à la fonction publique de continuer à jouer son rôle, il serait utile qu'une partie de votre personnel intègre l'organisation du colonel, comme l'a fait le ministère des Anciens Combattants, afin d'améliorer les communications et de mieux exploiter les possibilités offertes?

Mme Barrados : Je suis satisfaite des initiatives dont mon personnel m'a récemment parlé et dont le colonel a parlé aujourd'hui, c'est-à-dire que nous entretenons de bonnes liaisons. Les gens s'appellent et se parlent. Il est important que mon personnel demeure en communication avec le reste du gouvernement et il ne serait donc pas utile de le muter pour contribuer à tout cela. Je crois que la communication demeure très importante.

[Français]

Le sénateur Pépin : Est-ce qu'il est plus difficile de trouver un emploi aux anciens combattants qui ont des problèmes mentaux? Est-ce que les gens sont aussi réceptifs lorsqu'ils ont la possibilité d'offrir un emploi à un militaire ou à un ancien combattant qui a des problèmes psychologiques?

Mme Barrados : C'est très difficile. Si quelqu'un possède les qualifications essentielles, on ne parle pas des autres difficultés. Il s'agit d'un jugement. On retrouve souvent, dans les qualifications essentielles, le leadership ou la gestion des ressources humaines. Je ne peux pas vraiment répondre à votre question parce qu'on a un élément de jugement. Nous posons beaucoup de questions sur les qualifications.

[Traduction]

Mme Wright : Au moment de l'évaluation, il est difficile de savoir si la personne souffre de maladie mentale. On ne le devine pas a priori et il faut que la personne le déclare. On espère que rien ne va empêcher la nomination.

[Translation]

Col. Blais: On the other hand, we sometimes have to be a bit creative in our attempts to find people jobs. For example, two or three of our soldiers returned with operational stress injuries. They found jobs on a farm. They work independently and are making great progress. One of them was even able to don his uniform again about a month ago when he was awarded the Sacrifice medal. This was a great stride forward for him.

We have various approaches. Creative thinking can lead to enormous progress.

The Chair: Thank you to all the witnesses for your comprehensive testimony.

[English]

I received a letter in French from the Veterans Review and Appeal Board, and I am having that translated. I think it will be of interest to members, so I will pass that on shortly.

With that said, the meeting is adjourned.

(The committee adjourned.)

[Français]

Col Blais : D'un autre côté, lorsque nous essayons de replacer les gens on doit parfois être un peu créatif. Par exemple, deux ou trois de nos soldats sont revenus avec des blessures de stress opérationnel. Ces soldats sont employés sur une ferme où ils travaillent de façon indépendante et font de grands progrès. Un de ces militaires, il y a environ un mois, a même pu revêtir l'uniforme pour recevoir la médaille du sacrifice. Ce fut pour lui un progrès énorme.

Nous prenons donc différentes approches. En faisant preuve de créativité, de grands progrès peuvent être réalisés.

Le président : Merci à nos témoins d'avoir été si généreux avec leurs réponses.

[Traduction]

J'ai reçu une lettre en français du Tribunal des anciens combattants (Révision et appel), que j'ai envoyée à la traduction. Je crois que les membres du comité la trouveront intéressante et je la leur ferai distribuer sous peu.

Cela dit, la séance est levée.

(La séance est levée.)



If undelivered, return COVER ONLY to:
Public Works and Government Services Canada –
Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :*
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

APPEARING:

Wednesday, November 17, 2010

The Honourable Jean-Pierre Blackburn, P.C., M.P., Minister of
Veterans Affairs and Minister of State (Agriculture).

COMPARAÎT :

Le mercredi 17 novembre 2010

L'honorable Jean-Pierre Blackburn, C.P., député, ministre de
Anciens Combattants et ministre d'État (Agriculture).

WITNESSES:

Wednesday, November 17, 2010

Veterans Affairs Canada:

Suzanne Tining, Deputy Minister.

Wednesday, November 24, 2010

National Defence:

Colonel Gérard Blais, Director, Casualty Support Management.

Public Service Commission of Canada:

Maria Barrados, President;

Janelle Wright, Director, Delegation and Reporting, Policy Branch.

TÉMOINS :

Le mercredi 17 novembre 2010

Anciens Combattants Canada :

Suzanne Tining, sous-ministre.

Le mercredi 24 novembre 2010

Défense nationale :

Colonel Gérard Blais, directeur, Gestion du soutien aux blessés.

Commission de la fonction publique du Canada :

Maria Barrados, président;

Janelle Wright, directrice, Division de la délégation et des rapports
Direction générale de la politique.





Third Session
Fortieth Parliament, 2010

Troisième session de la
quarantième législature, 2010

SENATE OF CANADA

SÉNAT DU CANADA

*Standing Senate Committee on
National Security and Defence*

*Comité sénatorial permanent de la
sécurité nationale et de la défense*

Proceedings of the Subcommittee on

Délibérations du Sous-comité des

Veterans Affairs

Anciens combattants

Chair:

The Honourable ROMÉO ANTONIUS DALLAIRE

Président :

L'honorable ROMÉO ANTONIUS DALLAIRE

Wednesday, December 1, 2010
Wednesday, December 15, 2010

Le mercredi 1^{er} décembre 2010
Le mercredi 15 décembre 2010

Issue No. 9

Eighteenth and nineteenth meetings on:

The services and benefits provided to past and present
members of the Canadian Forces, the Royal Canadian
Mounted Police and their families
(Implementation of the
New Veterans' Charter)

Fascicule n° 9

Dix-huitième et dix-neuvième réunions concernant :

Les prestations et services fournis aux membres actuels
et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie
royale du Canada et à leurs familles
(La mise en œuvre de la nouvelle
Charte des anciens combattants)

WITNESSES:
(See back cover)

TÉMOINS :
(Voir à l'endos)

SUBCOMMITTEE ON VETERANS AFFAIRS

The Honourable Roméo Antonius Dallaire, *Chair*

The Honourable Fabian Manning, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

Pépin
Plett

Wallin

(Quorum 3)

Changes in membership of the subcommittee:

Pursuant to rule 85(4), membership of the subcommittee was amended as follows:

The Honourable Senator Pépin replaced the Honourable Senator Peterson (*December 1, 2010*).

The Honourable Senator Peterson replaced the Honourable Senator Pépin (*November 30, 2010*).

SOUS-COMITÉ DES ANCIENS COMBATTANTS

Président : L'honorable Roméo Antonius Dallaire

Vice-président : L'honorable Fabian Manning

et

Les honorables sénateurs :

Pépin
Plett

Wallin

(Quorum 3)

Modifications de la composition du sous-comité :

Conformément à l'article 85(4) du Règlement, la liste des membres du sous-comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Pépin a remplacé l'honorable sénateur Peterson (*le 1^{er} décembre 2010*).

L'honorable sénateur Peterson a remplacé l'honorable sénateur Pépin (*le 30 novembre 2010*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Wednesday, December 1, 2010
(20)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:03 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Roméo Antonius Dallaire, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Dallaire, Manning, Peterson, Plett and Wallin (5).

Other senator present: The Honourable Senator Day (1).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*) (Implementation of the New Veterans' Charter.)

WITNESSES:

National Institute of Disability Management and Research:

Wolfgang Zimmerman, Executive Director.

Workplace Safety & Insurance Board of Ontario:

Paul Gilkinson, Vice-President, Service Delivery Division;

Donna Bain, Vice-President, Health Services Division;

Judy Geary, Vice-President, Work Reintegration.

Wolfgang Zimmerman made a statement and answered questions.

Paul Gilkinson made a statement and, together with Donna Bain and Judy Geary, answered questions.

At 1:22 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le mercredi 1^{er} décembre 2010
(20)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 3, dans la salle 257, de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Roméo Antonius Dallaire (*président*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Dallaire, Manning, Peterson, Plett et Wallin (5).

Autre sénateur présent : L'honorable sénateur Day (1).

Également présent : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010, et délégué le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude sur les prestations et les services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du sous-comité.*) (La mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants.)

TÉMOINS :

Institut national de recherche et de gestion de l'incapacité au travail :

Wolfgang Zimmerman, directeur général.

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario :

Paul Gilkinson, vice-président, Prestation des services;

Donna Bain, vice-présidente, Services de santé;

Judy Geary, vice-présidente, Réintégration au marché du travail.

Wolfgang Zimmerman fait une déclaration, puis répond aux questions.

Paul Gilkinson fait une déclaration, puis, aidé de Donna Bain et Judy Geary, répond aux questions.

À 13 h 22, le sous-comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, Wednesday, December 15, 2010
(21)

[English]

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:02 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Roméo Antonius Dallaire, presiding.

Members of the subcommittee present: The Honourable Senators Dallaire, Manning, Pépin, Plett and Wallin (5).

In attendance: James S. Cox, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament and Research Service, Library of Parliament; and Molly Shinhat, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, March 30, 2010, and delegated on Monday, April 12, 2010 by the Standing Senate Committee on National Security and Defence, the subcommittee continued its study on the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the subcommittee, Issue No. 1.*) (Implementation of the New Veterans' Charter.)

WITNESS:

As an individual:

Deborah Norris, Associate Professor, Family Studies and Gerontology, Mount Saint Vincent University.

Deborah Norris made a statement and answered questions.

At 12:48 p.m., the subcommittee suspended.

At 12:50 p.m., pursuant to rule 92(2)(e), the subcommittee proceeded in camera to discuss a draft agenda.

It was agreed that senators' staff be permitted to remain in the room.

At 1:19 p.m., the subcommittee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Le greffier du sous-comité,

Kevin Pittman

Clerk of the Subcommittee

OTTAWA, le mercredi 15 décembre 2010
(21)

[Traduction]

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 2, dans la salle 257, de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Roméo Antonius Dallaire (*président*).

Membres du sous-comité présents : Les honorables sénateurs Dallaire, Manning, Pépin, Plett et Wallin (5).

Également présents : James S. Cox, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; et Molly Shinhat, agente des communications, Direction des communications.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le mardi 30 mars 2010, et délégué le lundi 12 avril 2010 par le Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense, le sous-comité poursuit son étude sur les prestations et les services fournis aux membres actuels et passés des Forces canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du sous-comité.*) (La mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants.)

TÉMOIN :

À titre personnel :

Deborah Norris, professeure agrégée, Études de la famille et gérontologie, Université Mount Saint Vincent.

Deborah Norris fait une déclaration, puis répond aux questions.

À 12 h 48, la séance est suspendue.

À 12 h 50, conformément à l'article 92(2)e) du Règlement, le sous-comité se réunit à huis clos pour discuter d'un projet d'ordre du jour.

Il est convenu de permettre au personnel des sénateurs de rester dans la salle.

À 13 h 19, le sous-comité suspend ses travaux jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

EVIDENCE

OTTAWA, Wednesday, December 1, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:03 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police and their families.

Senator Roméo Antonius Dallaire (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Welcome to this meeting of the Subcommittee on Veterans Affairs. We continue our study of the New Veterans' Charter and its impact on members of the Canadian Forces, former members of the Canadian Forces, veterans and also members of the Royal Canadian Mounted Police.

[*English*]

This morning we have from the National Institute of Disability Management and Research, Mr. Wolfgang Zimmermann, Executive Director. It is a name I expect to sometimes hear at NATO and the UN, so it is lovely to have you here, sir.

From the Workplace Safety & Insurance Board of Ontario, which is a significant player in the world of injury and compensation, Mr. Paul Gilkinson, Vice-President, Service Delivery Division, which is very much what we are looking for; and Ms. Donna Bain, Vice-President, Health Services Division, which is the treatment dimension of it.

Wolfgang Zimmermann, Executive Director, National Institute of Disability Management and Research: First, I would like to express my sincere appreciation for the opportunity to be here before you and to offer some thoughts on expected rehabilitation outcomes for disabled veterans.

My comments today are structured into four basic elements: personal experience, consideration of the disability context, what we can achieve with effective return-to-work interventions, and potential opportunities I think this committee may wish to consider going forward.

My personal experience with a permanent disabling injury dates back to June 1977 when, as a 20-year-old graduate from a polytechnic institute, I joined the workforce of MacMillan Bloedel, which was Canada's largest forest products company and British Columbia's largest employer. I was given a power saw and a pamphlet showing how to fall trees and was told "good luck." On my fifth day on the job, a 50-foot alder tree I was cutting split and came down on me. It broke my back and left me with a significant spinal cord injury.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le mercredi 1^{er} décembre 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 3, pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles.

Le sénateur Roméo Antonius Dallaire (*président*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

Le président : Bienvenue à cette séance du Sous-comité des anciens combattants. Nous poursuivons notre étude de la nouvelle Charte des anciens-combattants et la façon dont elle affecte les membres des Forces canadiennes, les anciens membres des Forces canadiennes, les anciens combattants et aussi les membres de la Gendarmerie royale du Canada.

[*Traduction*]

Nous accueillons ce matin M. Wolfgang Zimmermann, directeur général de l'Institut national de recherche et de gestion de l'incapacité au travail. Voilà un nom que je m'attends à entendre un jour à l'OTAN ou à l'ONU. C'est un grand plaisir de vous avoir ici ce matin.

De la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario, un acteur important dans le domaine de l'indemnisation et de la protection contre les accidents du travail, nous accueillons M. Paul Gilkinson, vice-président, Prestation des services, un domaine qui nous intéresse tout particulièrement et Mme Donna Bain, vice-présidente, Services de santé, qui s'occupe du volet du traitement.

Wolfgang Zimmermann, directeur général, Institut national de recherche et de gestion de l'incapacité au travail : J'aimerais tout d'abord vous remercier sincèrement de me donner l'occasion de venir témoigner devant vous et de présenter certaines réflexions sur les résultats que l'on peut attendre de la réadaptation des anciens combattants invalides.

Les commentaires que je vais vous présenter aujourd'hui gravitent autour de quatre éléments de base : mon expérience personnelle, le contexte de l'assurance invalidité, les résultats que l'on peut obtenir grâce à des interventions efficaces pour le retour au travail et les possibilités éventuelles sur lesquelles votre comité pourrait, je crois, se pencher.

Personnellement, c'est en juin 1977 que j'ai été victime d'un accident qui a entraîné chez moi une invalidité permanente. J'avais 20 ans et je venais d'obtenir mon diplôme d'un institut polytechnique lorsque j'ai été embauché par MacMillan Bloedel, une des plus grandes compagnies forestières du Canada et le plus grand employeur de Colombie-Britannique. On m'avait remis une scie mécanique et un guide expliquant comment s'y prendre pour abattre des arbres et on m'avait souhaité tout simplement « bonne chance ». Le cinquième jour au travail, un aulne de 50 pieds de haut que j'étais en train de couper, s'est abattu sur moi. J'ai eu le dos cassé et je m'en suis sorti avec un traumatisme médullaire grave.

Whether causation is a result of military service, some other industrial accident or not related to an occupational injury at all, the impact on the individual, the individual's family and the required rehabilitation measures are identical. This brings me to the overriding outcome we are trying to achieve for the individual; namely, maximizing participation of the disabled individual in all aspects of our society, economically, socially and recreationally.

I was most fortunate to have been given that opportunity. Hence, I am privileged to be here with you today.

While I understand most of the current New Veterans' Charter, my comments should not be seen as a reflection of current circumstances, although I would be most happy to comment on them. Rather, my comments should be seen as a standard for future developments you might wish to consider.

I have had the privilege of being Chair of the Premier's Council for Persons with Disabilities in British Columbia and I spent six years on the panel of administrators of the Workers' Compensation Board of BC — not dissimilar to Veterans Affairs Canada, as the occupational injury carrier for disabled veterans.

Key to my rehabilitation was my almost immediate ability to continue productive participation in the workforce as a result of the company accepting full responsibility for the accident and collaborating with the union to develop a creative opportunity for my ongoing employment relationship, even though I was in a wheelchair and there was no precedent for doing this in a logging camp of 450 workers on the West Coast of Vancouver Island. This being said, having strategies aimed at immediately maintaining the ongoing economic and social productive capacity of the disabled individual is critical for both the employer — in this case, the Government of Canada — and the disabled veteran.

There is an overabundance of national and international evidence to support the strategy, specifically if the conundrum of successfully maintaining an ongoing employment relationship is solved. Many of the associated psychosocial issues, whether they are long-term mental health concerns, dependency or other social challenges, will be largely mitigated. Hence, there needs to be a clear understanding, from our perspective, that the Government of Canada is the employer of disabled veterans and that it has an unequivocal responsibility for their continued employment.

In our opinion, there is absolutely no valid reason, given the scope and scale of government operations, for not accommodating the overwhelming majority of disabled veterans within the diverse range of government departments.

I have been employed by MacMillan Bloedel and Weyerhaeuser — which purchased MacMillan Bloedel in 1999 — for the past 34 years. I am currently on an executive secondment to the National Institute for Disability Management and Research and

Que l'invalidité soit le résultat d'une activité militaire, d'un accident du travail ou d'un autre type d'accident, les conséquences pour la personne concernée et sa famille, ainsi que les mesures de réadaptation nécessaires sont identiques. Le résultat essentiel que l'on cherche à atteindre pour la personne concernée consiste à maximiser sa participation à tous les aspects de notre société, tant sur le plan économique que social que sur le plan des loisirs.

Je suis extrêmement chanceux d'avoir pu bénéficier de cette possibilité. C'est ce qui me vaut le privilège d'être devant vous aujourd'hui.

J'ai une bonne connaissance de la nouvelle Charte des anciens combattants, mais il ne faudrait pas considérer mes commentaires comme un reflet de la situation actuelle, même si je suis prêt à la commenter. Je souhaiterais plutôt que mes commentaires servent à définir la norme applicable aux nouvelles mesures que vous souhaitez peut-être envisager.

J'ai eu le privilège de présider le Conseil du premier ministre sur les personnes handicapées en Colombie-Britannique et j'ai passé six ans au conseil d'administration de la Commission des accidents du travail de Colombie-Britannique — organisme qui n'est pas très différent du ministère des Anciens Combattants en tant que fournisseur de services aux anciens combattants handicapés.

Si j'ai pu si bien me réadapter, c'est qu'on m'a donné presque immédiatement la possibilité de demeurer productif au sein du personnel. En effet, la compagnie a assumé l'entière responsabilité de l'accident et a collaboré avec le syndicat pour imaginer une solution créative afin que je puisse conserver mon emploi même si je me trouvais désormais en fauteuil roulant. On ne connaissait aucun précédent de ce type dans un camp de bûcherons de 450 travailleurs sur la côte Ouest de l'île de Vancouver. Cela dit, il est indispensable pour l'employeur — dans ce cas le gouvernement du Canada — et l'ancien combattant handicapé, de disposer de stratégies permettant de maintenir immédiatement la capacité de production économique et sociale de la personne concernée.

Les exemples à l'appui de telles stratégies sont légion à l'échelle nationale et internationale, surtout dans les cas où l'on parvient à maintenir une relation de travail permanente. Une telle façon de faire permet d'atténuer considérablement un bon nombre des problèmes psychosociaux connexes tels que les troubles de santé mentale à long terme, la dépendance ou autres défis sociaux. Par conséquent, dans notre perspective, il faut qu'il soit clairement établi que le gouvernement du Canada est l'employeur des anciens combattants handicapés et qu'il est sans équivoque chargé d'assurer le maintien de leur emploi.

À notre avis, il n'y a absolument aucune raison, compte tenu de la portée et de l'échelle des activités gouvernementales, de ne pas répondre aux besoins de la grande majorité des anciens combattants handicapés en faisant appel à tout l'éventail des ministères.

Cela fait maintenant 34 ans que je suis employé chez MacMillan Bloedel et Weyerhaeuser — l'entreprise qui a fait l'acquisition de MacMillan Bloedel en 1999. Je suis actuellement détaché auprès de l'Institut national de recherche et de gestion de

I can assure you that the challenge for private sector companies, even large ones such as Weyerhaeuser, is significantly greater when it comes to successful accommodation of disabled workers.

Effective return to work and disability management interventions for disabled veterans requires strict adherence to substantive adoption of three core principles: Creativity, no two situations are ever quite alike; collaboration, successful reintegration of disabled veterans requires absolute participation by all stakeholders; and commitment, leadership at all levels and full acceptance of responsibility is key. Without this being spelled out clearly, nothing will happen.

When this was made a requirement across our North American operations for Weyerhaeuser, it was due to the leadership of the chief executive officer, who said every one of our workers deserved the dignity of participating in the workforce and being a full and complete member of society. We had, at that time, 65,000 employees in North America.

Honourable senators, I would suggest that the above core principles — and for that matter, all of the presentations that you will be receiving — be measured against the overriding objective, namely, how do current policies, procedures and actions contribute toward maximizing the human and productive capacity of disabled veterans? How do they optimize their continued successful participation in all aspects of our society; and what evidence is being presented to support achievements toward this objective?

Failure to support and ultimately to achieve these objectives forces many disabled veterans, not unlike disabled individuals in general, to the margins of society economically and socially, with all the inherent tragedies, which are well documented around the world. We know, from the United Kingdom, that the suicide rate for disabled and unemployed individuals is 40 times that of the average population. Significantly lowered employment participation rates compromise personal and family circumstances and bring much higher reliance on our health care system and significant psychosocial compounding of existing physical impairments.

Incidentally, these issues are not limited to disabled veterans, but apply broadly to people with disabilities generally in Canada and around the world. That is why I am very pleased that Canada recently ratified the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities.

Going forward, my specific suggestions are: Recognition by the Government of Canada of its employer responsibilities for disabled veterans; commitment toward implementation of best practice return to work and disability management programs, using internationally recognized and adopted optimum practice

l'incapacité au travail et je peux vous dire qu'il est beaucoup plus difficile pour des entreprises du secteur privé, même des grandes entreprises comme Weyerhaeuser, de répondre avec succès aux besoins des travailleurs handicapés.

Les interventions en matière de gestion de l'invalidité des anciens combattants handicapés et leur retour réussi au travail nécessitent le respect strict de trois principes essentiels : la créativité, parce que toutes les situations sont différentes; la collaboration, car la réintégration réussie des anciens combattants handicapés nécessite la participation absolue de tous les intervenants; et l'engagement, car le leadership à tous les niveaux et l'acceptation complète de la responsabilité sont indispensables. On ne pourra pas vraiment progresser tant que ces principes ne seront pas énoncés clairement.

Si Weyerhaeuser a adopté cette norme pour toutes ses activités nord-américaines, c'est grâce au leadership de notre chef de la direction qui a décrété que tous nos travailleurs étaient dignes de participer à la main-d'œuvre active et de continuer à exercer pleinement leur rôle au sein de la société. À l'époque, nous comptions 65 000 employés en Amérique du Nord.

Honorables sénateurs, je vous demande de prendre en considération les principes fondamentaux que je viens d'énoncer — et, par le fait même, tous les exposés qui vous seront présentés — afin de les évaluer par rapport à l'objectif primordial, et de vous poser la question suivante : de quelle manière les politiques et mesures actuelles contribuent-elles à augmenter la capacité humaine et productive des anciens combattants handicapés? Comment contribuent-elles à optimiser leur participation continue à tous les aspects de notre société; et quels sont les critères qui permettent de mesurer les progrès accomplis en direction de cet objectif?

Faute d'appuyer et, ultimement, d'atteindre ces objectifs, de nombreux anciens combattants handicapés seront relégués, tout comme les handicapés civils en général, aux marges de la société, tant sur le plan économique que sur le plan social, avec toutes les conséquences tragiques que cela implique, comme on en trouve de nombreux exemples dans le monde entier. Des recherches effectuées au Royaume-Uni ont révélé que le taux de suicide chez les chômeurs handicapés est 40 fois plus élevé que dans la population moyenne. La baisse significative des taux d'activité a un impact négatif sur la situation personnelle et familiale, entraîne une plus grande indépendance à l'égard du système de soins de santé et ajoute de graves difficultés psychosociales aux troubles physiques existants.

Incidentement, tous ces problèmes ne sont pas uniquement l'apanage des anciens combattants handicapés, mais s'appliquent également à tous les invalides en général, au Canada et dans le monde entier. C'est pourquoi je suis très heureux que le Canada ait récemment ratifié la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées.

Et maintenant, je propose plus précisément que le gouvernement du Canada assume ses responsabilités d'employeur vis-à-vis des anciens combattants handicapés; que l'on s'engage à mettre en œuvre les meilleurs programmes pour le retour au travail et la gestion des invalidités en appliquant les normes optimales

standards; and optimizing holistic rehabilitation outcomes when internal accommodation may not be possible through creative partnerships. Some examples of the latter could be working with the Canadian Council of Chief Executives for the hiring of disabled veterans and raising the issue of disabled veterans by working with the Canadian Labour Congress to allow them to understand the issues faced by disabled veterans in trying to re-establish themselves. Other creative partnerships could include using the resources of departments of provincial workers' compensation boards, whose staff have intimate jurisdictional knowledge of all relevant issues relating to optimizing successful rehabilitation potential for disabled workers.

In summary, I would like to thank you for the opportunity to speak. I encourage you to take all necessary steps in ensuring that for those individuals who have suffered a disabling condition while serving our country, this unfortunate stroke of fate does not relegate them to the margins of our society in perpetuity.

Paul Gilkinson, Vice-President, Service Delivery Division, Workplace Safety & Insurance Board of Ontario: My name is Paul Gilkinson, vice-president of service delivery at Ontario's Workplace Safety & Insurance Board, the WSIB. It is my privilege to provide an overview of the benefits and services that our agency provides to injured workers in Ontario.

With me today, and in the theme that Mr. Zimmermann talked about in terms of collaboration, I have the vice-president of our health services area, Donna Bain, as well as Judy Geary, the vice-president of our work reintegration area, which is our vocational rehabilitation focus.

As an organization, we have a responsibility to protect workers, provide value for employers and run a system that is fair and financially sustainable. The WSIB is among the largest group insurers in North America. Every working day, 1,100 claims are registered at the Workplace Safety & Insurance Board of Ontario, and annually we receive an average of 250,000 new claims in addition to the 210,000 workers who are on long-term or permanent benefits.

I can provide you with the details of how our benefit packages work, but it is important to remember that each claim represents a worker who depends on us to make decisions that will affect his or her life and the lives of his or her family. Simply stated, WSIB insurance replaces lost earnings, covers health care costs and helps get workers back to the job safely.

However, we are more than a simple insurance company. We are committed to doing everything in our power to reduce the financial and human impact of workplace injuries. One of the best ways for injured workers to move forward with their lives in

reconnues et adoptées sur la scène internationale; et que l'on optimise les résultats de la réadaptation holistique lorsqu'il n'est pas possible de trouver des solutions internes grâce à des partenariats créatifs. On pourrait par exemple collaborer avec le Conseil canadien des chefs d'entreprises pour l'embauche d'anciens combattants handicapés et soulever la question des anciens combattants handicapés auprès du Congrès du travail du Canada afin qu'il soit mieux conscient des difficultés que les anciens combattants handicapés doivent surmonter lorsqu'ils veulent se réinsérer sur le marché du travail. D'autres partenariats créatifs pourraient consister à utiliser les ressources des commissions provinciales des accidents du travail dont le personnel connaît très bien tous les défis qu'il faut relever lorsqu'on veut optimiser le potentiel de réadaptation réussie des travailleurs handicapés.

En terminant, je vous remercie de m'avoir donné la possibilité de venir témoigner. Je vous encourage à prendre toutes les mesures nécessaires pour que toutes les personnes qui souffrent d'une incapacité après avoir été victimes d'un accident malheureux lorsqu'elles étaient au service de notre pays ne soient pas reléguées aux marges de notre société pour le restant de leur vie.

Paul Gilkinson, vice-président, Prestation des services, Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario : Je m'appelle Paul Gilkinson et je suis vice-président, Prestation des services, à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario, la CSPAAT. J'ai le privilège de vous présenter un sommaire des prestations et des services que notre organisme offre aux travailleurs accidentés en Ontario.

Pour poursuivre dans la même ligne que M. Zimmermann lorsqu'il a parlé de collaboration, je suis accompagné aujourd'hui de Donna Bain, la vice-présidente de nos services de santé, ainsi que de Judy Geary, la vice-présidente de nos services de réintégration professionnelle qui ont pour mission de faciliter la réinsertion.

Notre organisme a pour responsabilité de protéger les travailleurs tout en mettant à la disposition des employeurs un système équitable et financièrement viable. La CSPAAT figure parmi les grands groupes d'assurance collective d'Amérique du Nord. Chaque jour ouvrable, la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario reçoit 1 100 réclamations et, chaque année, nous recevons en moyenne 250 000 nouvelles réclamations, tandis que nous continuons à nous occuper des 210 000 travailleurs et travailleuses qui perçoivent des prestations permanentes ou à long terme.

Je peux vous donner tous les détails concernant nos ensembles d'avantages sociaux, mais il est important de rappeler que chaque réclamation représente un travailleur ou une travailleuse qui dépend de nous pour prendre des décisions qui auront un impact sur sa vie et sur celle de sa famille. Pour simplifier, l'assurance de la CSPAAT remplace les revenus perdus, couvre les coûts des soins de santé et aide les travailleurs et travailleuses à retourner au travail en toute sécurité.

Cependant, nous sommes plus qu'une simple compagnie d'assurance. Nous nous engageons à faire tout en notre pouvoir pour réduire l'impact financier et humain des accidents subis sur les lieux de travail. Un des meilleurs moyens pour les travailleurs

dignity is to get back on the job as soon as it is safe for them to do so. We have just launched and made considerable investment in a new Work Reintegration Program to support workers in their return to decent, safe and sustainable employment.

Another key to supporting return to work is to ensure that workers can manage their pain while performing work that is suited to their physical abilities. We found that workers might be physically able to return to modified work, but were unable to do so because of the impact of narcotic medication. We have done considerable research on the subject and I am sure you will have some questions about our approach to managing workers' use of long-acting narcotic drugs.

For workers who have suffered serious injuries, occupational diseases or other special requirements, we offer specialty programs including clinics that focus on amputations, burn injuries, post-traumatic stress disorders, head and neurological injuries, and some occupational diseases.

Our Serious Injury Program provides severely injured workers with specialized treatment and equipment and services they need to maximize their recovery and quality of life. Our program is quite comprehensive, and I can give more details about that should you have questions.

At the WSIB, we also recognize the unique circumstances that apply to some worker groups in Ontario. Special legislation presumes entitlement for firefighters who are diagnosed with certain heart injuries or occupational diseases. There is also an increasing awareness of stress as a workplace health and safety issue. The WSIB has a policy in place for adjudicating claims for traumatic mental stress — TMS — and post-traumatic stress disorder — PTSD claims.

A key barrier in overcoming mental health issues like PTSD is the social stigma associated with mental illness and with workplace injuries in general. That is why we are taking action to educate our staff and raise awareness about the profound impact that negative attitudes can have on injured workers. Ms. Judy Geary has led much of that work in our organization.

Our focus on injured workers' stigma is part of our overall approach to improving customer service. Our customers' expectations of the WSIB continue to rise. They want service levels that equal or exceed customer service standards in the private sector. We are committed to meeting those expectations.

victimés d'un accident de continuer à mener leur existence dans la dignité consiste à retourner au travail dès que cela est possible en toute sécurité pour eux. Nous venons tout juste de lancer un nouveau programme dans lequel nous avons investi des efforts considérables, le Programme de réintégration au travail dont l'objectif est d'aider les travailleuses et travailleurs à retrouver un travail convenable, sûr et durable.

Une autre condition importante pour le retour au travail consiste à faire en sorte que les travailleuses et travailleurs puissent gérer leur douleur tout en exerçant un travail qui correspond à leurs capacités physiques. Nous avons remarqué que les travailleurs peuvent être physiquement aptes à reprendre un travail adapté à leur état, mais qu'ils peuvent s'avérer incapables d'exercer leurs fonctions à cause des effets narcotiques de leur médication. Nous avons effectué des recherches approfondies sur le sujet et je suis certain que vous aurez des questions à nous poser au sujet de notre approche vis-à-vis de l'usage par les travailleurs de produits narcotiques à action prolongée.

Aux travailleurs qui ont subi des accidents graves, qui ont contracté des maladies professionnelles ou qui ont d'autres besoins particuliers, nous offrons des programmes spéciaux, y compris des ateliers qui portent sur les amputations, les brûlures, les états de stress post-traumatique, les blessures à la tête et les blessures neurologiques, ainsi que sur les maladies professionnelles.

Le Programme des lésions graves offre aux travailleurs visés des traitements spécialisés, l'équipement et les services dont ils ont besoin pour maximiser le rétablissement de leurs capacités fonctionnelles et de leur qualité de vie. Notre programme est très complet et je pourrais vous donner plus de détails si vous me posez des questions à ce sujet.

À la CSPAAT, nous reconnaissons également les conditions particulières qui s'appliquent à certains groupes de travailleurs en Ontario. En vertu d'une loi spéciale, les pompiers chez qui l'on décele des troubles cardiaques ou des maladies professionnelles, sont couverts par notre assurance. Nous sommes aussi de plus en plus conscients des ravages du stress sur la santé et la sécurité au travail. La CSPAAT a élaboré une politique concernant les réclamations relatives au stress traumatique et au stress post-traumatique.

La stigmatisation sociale associée à la maladie mentale et aux accidents du travail en général est un obstacle majeur à surmonter dans le cas des troubles de santé mentale causés notamment par le stress post-traumatique. C'est la raison pour laquelle nous prenons des mesures afin de sensibiliser notre personnel et d'encourager une meilleure prise de conscience des impacts graves que les attitudes négatives peuvent avoir sur les travailleurs blessés. Mme Judy Geary a piloté une bonne partie des activités de notre organisation dans ce domaine.

En mettant l'accent sur la stigmatisation que vivent les travailleurs blessés, notre approche globale vise à améliorer le service que nous offrons à la clientèle. Les attentes de nos clients à l'égard de la CSPAAT ne cessent d'augmenter. Ils s'attendent à recevoir des services équivalents ou même supérieurs aux normes de service qui s'appliquent dans le secteur privé. Nous nous engageons à respecter ces attentes.

All of these programs and services come at a cost, however, which is borne by Ontario's employers. Those costs have increased significantly. In October this year, we launched a funding review to seek input on how we can create a financially secure system for the future. We want to ensure that we continue to be able to fund the resources that provide workers with the best in programs and services.

Thank you again for inviting us here today. My colleagues and I will be happy to answer any questions you may have.

The Chair: Thank you, sir, very much for being succinct and opening up all kinds of venues. I would like to mention why we are so keen on you being here. Recently, we heard from representatives from the Public Service Commission of Canada, which employs hundreds of thousands of public servants. As we were discussing non-military cases — those not recognized as veterans of the forces, a comment was made that they did not need a veterans department because their programs were better than those available from Veterans Affairs Canada for the troops. Therefore, we are quite keen to know how people are being handled on the civilian and industrial side.

Senator Plett: Mr. Zimmermann, concerning your accident that you had so many years ago, you were very complimentary of your employer for accepting full responsibility; that is great. Obviously you went through rehabilitation before you could get back to productive work. Did workers compensation pay for your time, or was it a private insurance company?

Mr. Zimmermann: It was workers compensation. The company accepted the responsibility and, together with the union, made accommodations. I was able to go back to work on a part-time basis. I also undertook a training program as an accountant, which was funded through the Workers' Compensation Board of British Columbia known as WorkSafeBC. The accounting role was seen as providing the best long-term potential for me to return to full-time work, while continuing to rise within the organization. At the time, MacMillan Bloedel Ltd. had about 25,000 employees.

Senator Plett: Was that not something that workers compensation would normally do? Did they treat you in a special way? Was it a normal compensation package?

Mr. Zimmermann: It was a normal package in terms of payment for retraining. The difference was that the company accepted responsibility as some organizations do. This happened 33 years ago so to accommodate someone who suffered a severe disability in the logging industry in those days was unheard of. Fortunately, today many more organizations accommodate disabled individuals

Toutefois, tous ces programmes et services ont un coût et ils sont financés par les employeurs de l'Ontario. Ces coûts ont augmenté considérablement. En octobre de cette année, nous avons entamé une analyse du financement afin de mieux définir les paramètres d'un système financièrement plus stable pour l'avenir. Nous voulons faire en sorte de pouvoir continuer à financer les ressources qui nous permettent d'offrir aux travailleuses et travailleurs les meilleurs programmes et services disponibles.

En vous remerciant encore une fois de nous avoir invités à venir témoigner aujourd'hui, mes collègues et moi sommes à votre disposition pour répondre à vos questions.

Le président : Merci, monsieur, de nous avoir présenté un exposé qui, bien que succinct, ouvrait toutes sortes de pistes. J'aimerais préciser que nous sommes très contents de vous avoir parmi nous. Récemment, nous avons entendu des représentants de la Commission de la fonction publique du Canada qui emploie des centaines de milliers de fonctionnaires. Comme nous parlions de cas non militaires — c'est-à-dire concernant des personnes qui ne sont pas reconnues comme des anciens combattants de l'armée — quelqu'un a fait un commentaire disant qu'ils n'avaient pas besoin du ministère des Anciens Combattants, étant donné que leur programme était meilleur que ceux que le ministère offre à ses troupes. Aussi, nous sommes très intéressés à savoir quels sont les traitements offerts dans le civil et dans l'industrie.

Le sénateur Plett : Monsieur Zimmermann, lorsque vous avez parlé de l'accident dont vous avez été victime il y a de nombreuses années, vous n'avez pas tari d'éloges pour votre employeur qui avait assumé l'entière responsabilité de l'accident; c'est merveilleux. Bien entendu, vous avez dû suivre un programme de réadaptation avant de pouvoir exercer un travail productif. Avez-vous été pris en charge par la commission des accidents du travail ou par une assurance privée?

M. Zimmermann : Par la commission des accidents du travail. La compagnie avait reconnu sa responsabilité et s'était occupée des arrangements avec le syndicat. J'ai pu retourner au travail à temps partiel. J'ai suivi aussi un programme de formation en comptabilité grâce à un financement de la Commission des accidents du travail de la Colombie-Britannique connue sous le nom de WorkSafeBC. On avait conclu en effet qu'un travail de comptabilité offrait pour moi le meilleur potentiel à long terme d'un retour à un travail à temps complet, tout en me permettant de gravir les échelons au sein de l'organisation. À l'époque, MacMillan Bloedel Ltd. employait environ 25 000 personnes.

Le sénateur Plett : Mais n'est-ce pas ce qu'une commission des accidents du travail fait normalement? Avez-vous bénéficié d'un traitement spécial ou était-ce compris dans l'ensemble normal des avantages sociaux?

M. Zimmermann : Le paiement et le recyclage faisaient partie de l'ensemble normal des avantages. Ce qui était différent, c'est que la compagnie avait reconnu sa responsabilité, comme le font certaines entreprises. L'accident s'est produit il y a 33 ans et, à l'époque, il n'était jamais arrivé auparavant dans le secteur de l'exploitation forestière que l'industrie prenne en charge de cette manière un

regardless of costs. We have the duty to accommodate as a federal requirement, but the key in this case was quite unusual in terms of the company making the accommodation.

The benefit from workers' compensation board with respect to paying for the retraining was a matter of it being a benefit provided to everyone.

Senator Plett: Had the company not been cooperative and said that the accident was your fault because you should not have been out there with your chain saw without proper precautions; would you have been eligible for compensation in any event?

Mr. Zimmermann: I would have been eligible for retraining and compensation. The challenge is that once an individual has acquired a disability, he is out of the workforce for a certain period of time. We know that when an individual has been out of the workforce for about six months, although the data varies, there is a 50 per cent to 70 per cent likelihood that the individual will never work again.

There is also the likelihood that by the time you have been out of the workforce and completely disassociated with that work, you have the psychosocial aspect compounding the physical injury. After two years, there is less than a 10 per cent chance that you will ever work again. Unfortunately I have been at this for way too long so I will be candid and say that the truth is: We do not hire individuals with disabilities as a general rule unless there is a tremendous effort being made.

There are only two ways that we can increase employment for disabled. This is all about disabled veterans being able to participate in society, so either we try to maintain their attachment to the workforce so they do not end up on the social security system or we try to maximize their return to work opportunities. That is infinitely more challenging. Currently, we have 320,000 individuals with disabilities in Canada receiving Canada Pension Plan Disability Benefits. As of 2008, the annual outflow rate from the system is 0.75 per cent. That means individuals leave our CPP disability system once they retire or they die.

In answer to your question, if I had not had the opportunity to maintain the attachment to the workforce, there is likely that although I was entitled to the benefits and retraining through the WCB, I would not have gone back into the workforce.

Senator Plett: You said that the Canadian government is responsible for the veterans, as the employer and I think we all agree. Did you suggest the possibility of the federal government working together with the provincial workers' compensation programs?

employé lourdement handicapé. De nos jours, heureusement, les sociétés sont de plus en plus nombreuses à répondre aux besoins des employés handicapés, quels que soient les coûts. La loi fédérale nous oblige à répondre aux besoins des employés mais, dans mon cas particulier, c'était tout à fait inhabituel de la part de la compagnie d'accepter de répondre à mes besoins.

Quant au programme de recyclage, tout le monde pouvait en bénéficier et les coûts étaient pris en charge par la commission des accidents du travail.

Le sénateur Plett : Et si la compagnie avait refusé de collaborer, arguant que c'était de votre faute, étant donné que vous n'aviez pas pris les précautions appropriées avant d'utiliser votre scie mécanique; auriez-vous quand même pu être indemnisé dans de telles circonstances?

M. Zimmermann : J'aurais eu droit à une indemnité et à un programme de recyclage. Le problème, c'est qu'un employé victime d'une invalidité se trouve obligatoirement absent de la main-d'œuvre active pendant un certain temps. Les données varient selon les circonstances, mais il y a de 50 à 70 p. 100 de chance qu'une personne absente de la main-d'œuvre active pendant environ six mois ne travaille plus jamais.

C'est sans compter le risque qu'après avoir été absent de la main-d'œuvre active et complètement coupé de votre travail, des troubles psychosociaux viennent s'ajouter aux troubles physiques. Au bout de deux ans, il y a moins de 10 p. 100 de chance que l'employé puisse un jour retrouver du travail. Je connais malheureusement trop bien cette situation et je peux vous dire sans détour que, de manière générale, on n'engage pas de personnes souffrant d'un handicap à moins qu'un effort extraordinaire soit fait en leur faveur.

Il y a deux façons d'augmenter les possibilités d'emploi pour les handicapés. Nous parlons ici des anciens combattants handicapés à qui on souhaite donner la chance de participer à la société. On peut soit maintenir leur insertion dans le milieu du travail pour éviter qu'ils soient obligés de recourir au système de sécurité sociale, soit maximiser leur retour à la vie active en leur offrant des possibilités d'emploi. Cette option est infiniment plus difficile. Actuellement, 320 000 personnes handicapées perçoivent une pension d'invalidité du Régime de pensions du Canada. En 2008, seulement 0,75 p. 100 des bénéficiaires cessaient chaque année de recevoir des prestations. Cela signifie que les bénéficiaires quittent le régime de pensions d'invalidité du RPC une fois qu'ils prennent leur retraite ou qu'ils meurent.

Pour répondre à votre question, si je n'avais pas eu la possibilité de demeurer dans la main-d'œuvre active, il est fort probable que je n'y serais pas retourné, même si j'avais droit aux prestations et au programme de recyclage de la commission des accidents du travail.

Le sénateur Plett : Vous avez souligné que le gouvernement canadien a la charge des anciens combattants, étant donné qu'il est leur employeur. Je pense que nous sommes tous d'accord là-dessus. Avez-vous émis la possibilité que le gouvernement fédéral travaille en collaboration avec les programmes d'indemnisation provinciaux?

Mr. Zimmermann: That is correct. Many times there are challenges. Although the government has 220,000 employment positions, sometimes there is no suitable position in a community and a person is not prepared to move. I am suggesting, as a creative solution, that the federal government work with provincial workers' compensation boards in identifying employment options for these disabled veterans.

Senator Plett: I agreed with your presentation and everything that you said about policies, procedures, objectives and so on. I support the New Veterans' Charter. I have studied it and I think it has made great strides in finding job placements for injured Canadian Forces people, et cetera.

In your opinion, what does the veterans' charter not address and what is lacking in the government's efforts to support our disabled veterans?

Mr. Zimmermann: I have been privileged to have been involved with the New Veterans' Charter advisory committee, and I can say that we are not seeing interface between DND and Veterans Affairs to support an optimum return-to-work outcome. In other words, individuals are being kept at DND for much too long before an active effort is made to ensure that there is a speedy return-to-work outcome.

Senator Plett: Is that because it is a new program? Is that a growing pain?

Mr. Zimmermann: I cannot answer to that level of detail. I do not know whether that is a function of the New Veterans' Charter or whether it is a systemic issue that existed before. However, it is a significant challenge that disabled veterans face in trying to achieve better return-to-work outcomes.

Senator Plett: Mr. Gilkinson, how well would it work if the Canadian Forces worked with workers' compensation?

Mr. Gilkinson: We are always searching for opportunities to get our workers back to work. We have a lot of boots on the ground doing that.

Senator Plett: You said that you get 1,000-plus claims every day and are trying to get those people back to work. This would be an added workload.

Judy Geary, Vice-President, Work Reintegration, Workplace Safety & Insurance Board of Ontario: The WSIB already handles federal government claims for federal employees of all kinds who work in the province of Ontario.

In terms of Veterans Affairs, it would require a transformational change for the workers' compensation boards across the country to take over the management of these cases, and it would take a lot of time. However, we have lots of experience in dealing with

M. Zimmermann : C'est exact. Souvent, la situation n'est pas simple. Même si le gouvernement emploie 220 000 personnes, il n'est pas toujours possible de trouver un emploi qui convient à la personne handicapée et celle-ci n'est pas toujours prête à déménager. Je propose, en guise de solution créative, que le gouvernement fédéral collabore avec les commissions provinciales des accidents du travail afin de trouver des possibilités d'emploi à offrir aux anciens combattants handicapés.

Le sénateur Plett : J'ai aimé votre présentation et j'approuve tout ce que vous avez dit au sujet des politiques, procédures, objectifs, et cetera. Je suis en faveur de la nouvelle Charte des anciens combattants. Je l'ai étudiée et je pense qu'elle a permis de faire d'énormes progrès dans la recherche d'emplois pour les militaires blessés des Forces canadiennes, entre autres.

Selon vous, quelles sont les lacunes de la nouvelle Charte des anciens combattants et qu'est-ce qui fait défaut dans les efforts du gouvernement à venir en aide aux anciens combattants handicapés?

M. Zimmermann : J'ai eu le privilège de siéger au comité consultatif de la nouvelle Charte des anciens combattants et je pense que le maillon faible est le manque d'interface entre le MDN et le ministère des Anciens Combattants afin d'encourager de meilleurs résultats en matière de retour au travail. Autrement dit, les anciens combattants demeurent beaucoup trop longtemps à l'emploi du MDN avant qu'un effort actif soit fait pour encourager un retour rapide sur le marché du travail.

Le sénateur Plett : Est-ce parce qu'il s'agit d'un nouveau programme? Est-ce que ce sont des difficultés passagères?

M. Zimmermann : Je ne saurais le dire précisément. J'ignore si c'est la nouvelle Charte des anciens combattants qui est en cause ou s'il s'agit d'un problème systémique qui existait auparavant. Toutefois, c'est un obstacle important que les anciens combattants handicapés doivent surmonter pour obtenir de meilleurs résultats en matière de retour au travail.

Le sénateur Plett : Monsieur Gilkinson, à quel résultat pourrait-on s'attendre si les Forces canadiennes collaboraient avec les commissions des accidents du travail?

M. Gilkinson : Nous sommes toujours à l'affût de nouvelles possibilités pour faciliter le retour de nos travailleurs au sein de la population active. Nous avons beaucoup de monde sur le terrain qui agit en ce sens.

Le sénateur Plett : Vous affirmez recevoir plus de 1 000 réclamations par jour et vous vous efforcez d'aider tous ces demandeurs à retourner au travail. Votre charge de travail en serait accrue.

Judy Geary, vice-présidente, Réintégration au marché du travail, Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario : La CSPAAAT traite déjà les réclamations des employés fédéraux de tous les domaines qui travaillent dans la province de l'Ontario.

Pour que les commissions des accidents du travail de toutes les régions du pays puissent prendre en charge les réclamations adressées aux Anciens Combattants, il faudrait transformer la structure et cela prendrait beaucoup de temps. Cependant, nous

catastrophic injuries, occupational diseases and mental stress cases. We have policies that work very well for us. We have many programs and lots of expertise.

I am not sure whether that exists in Veterans Affairs and DND, but we could certainly collaborate on identifying best practices to support not only mental and physical recovery but also return-to-work reintegration.

Senator Plett: If someone is injured overseas, what level takes over the responsibility?

Mr. Gilkinson: If you are talking about an injured worker, the home province has accountability. However, if a worker is overseas for a long time, the employer must let us know, as we have a special arrangement in those cases.

The Chair: There is an administrative procedure for military members overseas. Thank you for raising that.

Ms. Geary, you said that you are already involved with assisting members of the public service of Canada with finding employment and with rehabilitation. Is that correct?

Ms. Geary: Yes.

The Chair: However, you are not involved in doing that with Veterans Affairs?

Ms. Geary: That is right.

The Chair: That is absolutely incredible. This goes back to something I said in my opening statement. People from the public service have told us that they have no interest in joining Veterans Affairs Canada for overseas employment because they get better service through the public service than they would through Veterans Affairs. That is a significant statement.

Senator Wallin: We are talking about a provincially-based workman's compensation scheme. How does this compare to the other nine provinces and territories? Do they have consistent programs?

Mr. Gilkinson: The various jurisdictions get together regularly. Programs arise from provincial legislation, so they vary to some degree. However, the basic principles are consistent across the country. The principle that gave rise to the compensation concept is that the worker gives up the right to sue for benefits, but the benefits are to be provided in a timely way, and the benefit suite increases based on legislative and policy issues.

Senator Wallin: The basic philosophy is consistent, but the details may be quite different from province to province?

Mr. Gilkinson: That is correct.

avons beaucoup d'expérience dans le traitement des cas d'invalidité très lourds, de maladies professionnelles et de stress psychologique. Nous appliquons des politiques qui donnent de très bons résultats. Nous offrons de nombreux programmes et nous avons beaucoup d'expérience.

Je ne sais pas comment procèdent les Anciens Combattants et le MDN, mais nous pourrions certainement collaborer afin de définir les meilleures pratiques et d'encourager non seulement un rétablissement mental et physique, mais également la réinsertion dans le monde du travail.

Le sénateur Plett : Dans le cas des accidents qui se produisent outre-mer, à qui incombe la responsabilité du dossier?

M. Gilkinson : Dans le cas d'un travailleur blessé, c'est à sa province d'origine qu'incombe la responsabilité. En revanche, si le travailleur est en poste à l'étranger pour une longue période, l'employeur doit nous l'indiquer, car nous avons une disposition spéciale pour de tels cas.

Le président : Dans le cas des militaires en poste à l'étranger, il y a une procédure administrative à respecter. Merci d'avoir soulevé la question.

Madame Geary, vous avez dit que vous aidez déjà des membres de la fonction publique du Canada à trouver de l'emploi et à se réadapter. Est-ce exact?

Mme Geary : Oui.

Le président : Par contre, vous ne le faites pas pour les Anciens Combattants?

Mme Geary : C'est exact.

Le président : C'est absolument incroyable. C'est exactement ce que j'ai dit dans mes observations liminaires. Des fonctionnaires nous ont dit qu'ils ne voient pas l'intérêt de s'associer à Anciens Combattants Canada relativement aux emplois à l'étranger, étant donné qu'ils obtiennent un meilleur service auprès de la fonction publique plutôt qu'auprès d'Anciens Combattants Canada. C'est une déclaration importante.

Le sénateur Wallin : La commission des accidents du travail dont nous parlons est une entité provinciale. Comment se compare-t-elle à ses homologues des neuf autres provinces et territoires? Les programmes sont-ils les mêmes?

M. Gilkinson : Nous rencontrons régulièrement nos homologues des autres provinces. Les programmes varient beaucoup, étant donné qu'ils relèvent des lois provinciales. Cependant, les principes fondamentaux sont les mêmes dans tout le pays. Selon le principe qui est à l'origine du concept d'indemnisation, le travailleur renonce au droit de poursuivre pour obtenir des prestations, mais ces dernières lui sont fournies sans délai et l'ensemble de prestations augmente en fonction des nouvelles dispositions et politiques.

Le sénateur Wallin : La philosophie est la même, mais les détails peuvent varier d'une province à l'autre.

M. Gilkinson : Exactement.

Senator Wallin: To clarify, do you think it would be a good idea for the federal government, in this case, to off-load this to the provinces? I can imagine that some would complain about the cost of having to provide for injured veterans when the federal government is the employer. What is your view on that?

Mr. Gilkinson: Part of the issue is money. We would have to have the required revenue to do the work. Economies of scale can come into play with existing programs, but we will not do it for free.

Senator Wallin: The issue is not that this would be a cost saving; this would just be a different way to administer.

Mr. Gilkinson: I do not want to speak for Mr. Zimmermann, but his pitch to you is that the most important thing is to get people back to work. Our organization and others have had a lot of experience in it. We do a good job and we are trying to do a better job.

How do you leverage that to get better outcomes for the veterans? It is like anything else. As Ms. Geary said, you want to go to best practices. What is working in Ontario? Every province is pushing the same issue. When we get together with all of our peers, it is all about recovery and return-to-work practices. That is why Ms. Bain is here and that is why I said, at the beginning, that it is about collaboration. That is, how do we work the health system? How do we work employers, as Mr. Zimmermann said, to get people back to work, to use legislation effectively, and, at the end, to get the right training to get the right positions?

Ms. Geary can talk about this better than I can, but getting people the correct and appropriate training to get them back to work is the key aspect, not just training.

Mr. Zimmermann: Mr. Gilkinson had it right, but I was not really suggesting that Veterans Affairs off-load the responsibility to provincial workers' compensation boards. I was looking at a collaborative relationship where Veterans Affairs is unable to place someone within the federal government context. We have a workforce of 220,000 for the federal government, but no two circumstances are alike. Where someone will not be able to be placed within the federal context, because the provincial workers' compensation boards already look after the Government Employees' Compensation Act, a collaborative relationship would be in the best interest of the individual. That is what I was suggesting.

Senator Wallin: Again, this may be a more philosophical question — and we will come back to some of the testimony we heard from the Public Service Commission. The JPSUs, the Joint Personnel Support Units that are developing across the country; and the people that you talked to there, the members of the CF

Le sénateur Wallin : À titre de précision, pensez-vous que ce serait une bonne idée que le gouvernement fédéral se décharge de ce dossier sur les provinces? Je peux imaginer que certains se plaindraient du coût de la prestation de services aux anciens combattants handicapés dont l'employeur est le gouvernement fédéral. Qu'en pensez-vous?

M. Gilkinson : C'est en partie l'argent qui pose problème. Il faudrait que nous ayons le financement nécessaire pour offrir ce service. Bien sûr, il serait possible d'obtenir des économies d'échelle grâce aux programmes existants, mais nous ne pourrions pas offrir ce service gratuitement.

Le sénateur Wallin : La question n'est pas de faire des économies, mais plutôt d'envisager une manière différente d'administrer les programmes.

M. Gilkinson : Je ne veux pas parler au nom de M. Zimmermann, mais il vous a dit que le plus important, c'était le retour des employés au travail. Notre organisation et d'autres programmes ont accumulé une grande expérience dans ce domaine. Nous faisons un bon travail et nous essayons de faire encore mieux.

Comment miser là-dessus pour obtenir de meilleurs résultats pour les anciens combattants? C'est comme le reste. Il faut privilégier les meilleures pratiques, comme l'a dit Mme Geary. Qu'est-ce qui donne de bons résultats en Ontario? Toutes les provinces recherchent la même chose. Au cours des réunions avec nos pairs, il est toujours question des pratiques relatives au rétablissement des travailleurs et au retour au travail. C'est la raison pour laquelle Mme Bain est ici et c'est pourquoi j'ai dit, au début, que la collaboration est essentielle. Il s'agit de savoir comment utiliser le système de santé, comment faire appel aux employeurs, comme l'a dit M. Zimmermann, pour faciliter le retour des employés au travail, comment utiliser la législation de manière efficace pour obtenir la bonne formation et au final, un poste qui convient au travailleur accidenté.

Mme Geary pourrait vous en parler mieux que moi, mais l'essentiel n'est pas d'offrir simplement une formation mais plutôt la formation appropriée pour permettre aux employés de retourner au travail.

M. Zimmermann : M. Gilkinson a bien exposé la situation, mais je n'ai pas vraiment proposé que les Anciens Combattants se déchargent de leur responsabilité sur les commissions provinciales des accidents du travail. Je parlais d'une collaboration dans les cas où les Anciens Combattants sont dans l'impossibilité de retrouver un emploi pour un travailleur au sein du gouvernement fédéral. Le gouvernement fédéral emploie 220 000 personnes, mais tous les cas sont différents. Lorsqu'il est impossible de trouver un emploi au sein de la fonction publique fédérale, les intérêts de la personne concernée seraient le mieux servis par une collaboration, étant donné que les commissions provinciales des accidents du travail appliquent déjà la Loi sur l'indemnisation des agents de l'État. Voilà ce que je proposais.

Le sénateur Wallin : C'est peut-être encore une question plus philosophique — et nous reviendrons à certains aspects du témoignage de la Commission de la fonction publique. Les Unités interarmées de soutien au personnel, les UISP, voient le jour un peu partout au pays, et les gens à qui vous avez parlé, les membres des

who have landed in one of these support units; are doing everything in their power to stay inside the CF. That has been my experience, namely, that they want to be there. They are not workers like other workers. You do not sign up for the military because it is the same thing in your mind as working at the local Safeway store, or whatever it is. It is a different psychology, a different level of commitment and a whole different approach.

Yet, you are saying that if you do not move on the retraining and the placement within two years, then you will lose your access to this, or it is not likely, in your words, ever going to happen. However, you are then going against the wishes of the soldiers themselves who are saying, "At least give me my three years," which is what they have now, "because if there is any way I can, I will stay in." I am wondering if we are being benevolent in a way that they will not appreciate.

Mr. Gilkinson: It is somewhat of a dilemma. You could absolutely appreciate that someone who has given and committed to such an important organization wants to stay. I have been in my company for 34 years, and if I were injured I would do anything to stay. It is completely natural.

I think what Mr. Zimmermann would tell you is that creativity is the key to unleashing the potential of those individuals staying within that organization. Perhaps that needs to be part of the focus. Maybe that is where the provincial agencies who have been working this issue for as long as I have been working, trying to come up with that magic formula to get that person back into the workplace where they were injured, can leverage that, as Ms. Geary mentioned.

Senator Wallin: I think being more creative inside the CF is what the JPSUs are. If a person cannot actually go to war and fight, the military is doing its best to find them. I met a pilot who lost her hearing. She cannot fly, but she can make flight plans because that is a job on the ground. However, it is not always so clear, and the injuries are not easily resolvable, for example, if you have lost arms and legs or if you are suffering from PTSD or some combination of them both. It does not really matter when the training kicks in if there is not an actual job that could accommodate that person.

Mr. Zimmermann: From the time I have spent, I understand the whole concept of the importance of the military family. However, as Mr. Gilkinson said, we all have that attachment. I was extremely fortunate because I wanted to stay within the organization. The crass reality, unfortunately, is that psychosocial compounding of a disabling condition is something — and I have experienced and lived with it — is insidious. All of a sudden, we do not recognize it and it creeps up on you. After a certain amount of time, you are no longer participating in the workforce; your entire life starts to revolve around the disability. To the extent the CF can accommodate, it should. However, it does not have the capacity to accommodate all these individuals who need to be accommodated.

Forces canadiennes qui se sont retrouvés dans ces unités de soutien font tout ce qu'ils peuvent pour demeurer au sein des forces armées. D'après ce que j'ai pu constater, ils veulent rester dans l'armée. Ce ne sont pas des travailleurs comme les autres. On ne s'engage pas dans l'armée comme on accepte un emploi au magasin du coin. La démarche psychologique est différente, le type d'engagement est différent et c'est toute une approche différente.

Pourtant, vous avez dit que si le travailleur ne suit pas un programme de recyclage et ne bénéficie pas d'un placement dans les deux ans il perd sa chance d'accéder au marché du travail et, selon vos propres termes, il est probable qu'il ne puisse plus jamais y accéder. Cependant, vous semblez aller à l'encontre des souhaits des militaires eux-mêmes qui préfèrent qu'on leur donne au moins trois ans pour se réinsérer, comme c'est le cas actuellement parce qu'ils veulent faire tout en leur possible pour demeurer au sein des forces armées. Je me demande si notre bonne volonté ne va pas à l'encontre de leur propre souhait.

M. Gilkinson : C'est un véritable dilemme. On peut très bien comprendre qu'une personne qui a servi une organisation aussi importante veuille y demeurer. Je travaille depuis 34 ans au même endroit et s'il m'arrivait d'être blessé, je souhaiterais poursuivre mon travail au sein de la même organisation. C'est tout à fait naturel.

Selon moi, M. Zimmermann vous dirait que la créativité est la clé qui permet de développer le potentiel des personnes qui continuent à travailler au sein de la même organisation. Il faut peut-être intégrer cette dimension dans la démarche. Peut-être que les organismes provinciaux qui se penchent sur cette question depuis aussi longtemps que moi, essayant de trouver la formule magique qui permettrait de réintégrer l'employé à l'endroit même où il a été blessé, peuvent miser là-dessus, comme l'a mentionné Mme Geary.

Le sénateur Wallin : Je pense justement que les UISP sont un résultat de cette créativité au sein des Forces canadiennes. Si un militaire ne peut pas occuper un poste de combat, l'armée fait tout son possible pour lui trouver un autre emploi. J'ai rencontré une pilote qui avait des troubles d'audition. Elle ne peut plus voler, mais elle peut faire des plans de vol, puisque ce travail se fait au sol. Cependant, ce n'est pas toujours aussi clair et il n'est pas toujours facile de se remettre des blessures, par exemple si vous avez perdu un bras ou une jambe, ou si vous souffrez de stress post-traumatique ou d'une combinaison des deux. Peu importe le moment où la formation commence, s'il s'avère impossible pour la personne concernée de trouver un emploi véritable.

M. Zimmermann : J'y ai passé du temps et je comprends le concept de la famille militaire et son importance. Toutefois, comme l'a dit M. Gilkinson, nous avons tous ce sentiment d'appartenance. J'ai eu beaucoup de chance, parce que je voulais rester dans la compagnie qui m'employait. Malheureusement, la réalité quotidienne est moins drôle car, insidieusement, le handicap se double de troubles psychosociaux — je suis moi-même passé par là. C'est quelque chose qui vous tombe dessus sans que vous vous en rendiez compte. Au bout d'un certain temps, vous ne participez plus au monde du travail; votre vie entière tourne autour de votre invalidité. Si les Forces canadiennes peuvent répondre favorablement à de telles demandes, elles devraient le faire. Cependant, elles ne peuvent pas répondre aux besoins de tous.

You spoke earlier about a benign approach is probably correct. One must be candid because, as an individual, we do not see it and realize this because it is insidious. All of a sudden, beyond a certain point, you have reached a point of no return. That is simply what happens. That is where we then get our greatest challenges.

Senator Wallin: That is what we heard from Ms. Barrados. There is preferential hiring in the federal government for former CF members who are released, but they do not want to go work at the Heritage Department. They want to work for DND because that is their approach to life.

You are saying that they should be dealt with first inside the CF. Do you think had the three-year prior to release time frame is too long?

Mr. Zimmermann: Absolutely.

Senator Wallin: They would then go into the preferential hiring route and see if there is anything in the federal public service. If that did not suit them, they would keep going down the road to the provincial level. I am trying to get how you see this working without yanking the soldier out of the CF system earlier because they do not appear to want to do that.

Mr. Zimmermann: I have experienced some frustration in terms of looking at the opportunities that exist within the public service. You gave the example in terms of Heritage Canada. Of course you would not want to take someone who has been on the front lines in Afghanistan and put them into phase 4, where they have an office job. Why not look at potential opportunities in Fisheries and Oceans, or the Coast Guard, or within our parks system, or within our Canadian forest service system, or within Industry Canada, or with health and safety inspectors for the labour program at HRSDC. There are 200 some odd health and safety officers across the country.

This is where we look at trying to create a match in terms of an opportunity with the individual. That should be presented to the individual coming off the front line as opposed to the spectre of, "My God, I will be stuck with a desk job," because I do not think that needs to be the case the all.

The Chair: Mr. Gilkinson, the federal public service does not dump all its problem scenarios on the provincial systems. However, those who require capabilities that they do not have, they go to the provinces and pay for those services; is that correct?

Ms. Geary: If the injury is an occupational injury, if it happens in the employment of the federal government, they are obligated to report it to the provincial workers' compensation board. We adjudicate the matter and manage it if they need our help managing it. The federal public service does have capability. They have a lot of smart people and a lot of opportunities, so we do not interfere if they have the ability within the first few weeks to manage the situation on their own. In our system in Ontario, if the person has not returned to work by 12 weeks, we get involved.

Vous avez dit un peu plus tôt qu'une approche bienveillante est probablement correcte. Il faut être franc, car le mal est insidieux et on ne le voit pas nécessairement arriver. Tout à coup, on atteint un point de non-retour. Voilà tout simplement ce qui arrive. C'est à ce moment-là que l'on fait face aux plus grands défis.

Le sénateur Wallin : C'est ce que nous a raconté Mme Barrados. Le gouvernement fédéral accorde un traitement préférentiel aux anciens membres des Forces canadiennes, mais ces derniers ne veulent pas travailler au ministère du Patrimoine canadien. Ils veulent travailler à la Défense nationale, parce que cela correspond mieux à leur approche de la vie.

Selon vous, il faudrait que les Forces canadiennes essaient d'abord de les réintégrer. Pensez-vous que le délai de trois ans pour leur accorder leur libération est trop long?

M. Zimmermann : Absolument.

Le sénateur Wallin : Ensuite, les anciens militaires pourraient se tourner vers la fonction publique fédérale qui leur offre un statut préférentiel pour obtenir un emploi. S'ils ne trouvent rien qui leur convienne, ils pourraient se tourner vers la scène provinciale. J'essaie de voir comment cela pourrait fonctionner sans contraindre le militaire à quitter les forces armées plus tôt, parce que les anciens combattants ne semblent pas souhaiter cette option.

M. Zimmermann : J'ai été un peu déçu lorsque je me suis penché sur les possibilités d'emploi au sein de la fonction publique. Vous avez cité l'exemple de Patrimoine Canada. Bien sûr, il est hors de question de placer en phase 4, dans un emploi de bureau, quelqu'un qui a combattu en première ligne, en Afghanistan. Il est préférable de s'intéresser aux postes offerts par Pêches et Océans ou par la Garde côtière ou encore dans le réseau des parcs, au Service canadien des forêts ou à Industrie Canada. On peut envisager également les postes d'inspecteurs de la santé et de la sécurité au travail pour le Programme du travail à RHDCC. On compte environ 200 inspecteurs dans tout le pays.

C'est dans cette direction qu'il faut regarder si l'on souhaite trouver un travail qui corresponde à la personne concernée. Voilà ce qu'il faudrait proposer aux personnes qui viennent du front, plutôt qu'un travail de bureau, car je suis convaincu que ce n'est pas toujours la meilleure solution.

Le président : Monsieur Gilkinson, la fonction publique fédérale ne se décharge pas de tous ses problèmes sur le dos des systèmes provinciaux. Cependant, lorsque les ressources nécessaires n'existent pas, est-ce que la fonction publique se tourne vers les provinces, quitte à payer les services demandés?

Mme Geary : Dans le cas d'un accident du travail, si l'accident s'est produit dans le cadre d'un emploi au gouvernement fédéral, ce dernier a l'obligation de faire une déclaration à la commission des accidents du travail de la province. Nous statuons sur la réclamation et nous gérons le dossier si le gouvernement fédéral a besoin de notre aide. Cependant, la fonction publique fédérale a les capacités pour le faire. Elle a des employés qui ont toutes les compétences nécessaires pour s'en occuper et toutes sortes de ressources. Nous n'intervenons pas si la fonction publique peut se charger du dossier dans les premières semaines afin de gérer elle-même la situation. En Ontario, si l'employé n'a pas repris le travail après 12 semaines, nous intervenons.

Senator Wallin: This applies to soldiers?

Ms. Geary: No, not to soldiers.

We start with telephone conversations much earlier than that, but if by 12 weeks the person is not at work, we actually go to the work site, have a meeting with the supervisor and the individual, and start helping them with discussions about return to work planning.

If it is a non-occupational injury, then the federal government would have a different disability benefit provider. There is a distinction between how the non-occupational cases and the occupational cases are managed.

The Chair: Mr. Zimmermann, you are on the advisory board. When you look at the New Veterans' Charter and this initiative of rehabilitation and reintegration at Veterans Affairs Canada, the impression that is left is that we are sort of starting from scratch on that capability. Do you think there is enough in that charter to give confidence to the troops? Do you think there is enough that if they are handled by Veterans Affairs Canada — which is isolated from all the others, as we have just found out — that they would want to move there? Should Veterans Affairs create the atmosphere of confidence that in fact all options will be made open for them?

Mr. Zimmermann: To answer your first question, I think the opportunity exists at this point in the New Veterans' Charter. The real challenge is in the implementation.

From my understanding, two major structural issues need to be addressed. The first issue is the one I alluded to earlier, which is the interface between DND and Veterans Affairs. The second issue is the barriers being thrown up against individuals who are medically discharged from actually being able to exercise the right of first choice in terms of a government job.

These are issues that we have been advised of, which is why I raised this earlier. Individuals are required to have a minimum of an undergraduate degree. Some of us said that we need to be creative in addressing those issues in terms of matching individual skills with the different opportunities that exist within a number of departments that I mentioned earlier, whether it is Fisheries, the Coast Guard, et cetera. The opportunities are there, but a number of artificial barriers, in my view, have blocked the implementation of those opportunities.

The Chair: That includes not necessarily opening the door with the provincial capabilities to learn from them or actually link in with the provincial systems; correct.

Mr. Zimmermann: That is not something that has been discussed at this point.

The Chair: I want to go back to your data, because you expressed extraordinary loyalty to your company, and the company responded by finding you employment. From the day they enter the military, we demand that our soldiers shift their

Le sénateur Wallin : Cette règle s'applique également aux militaires?

Mme Geary : Non, pas aux militaires.

Nous communiquons par téléphone bien avant, mais si, au bout de 12 semaines, la personne n'a pas repris son travail, nous nous rendons sur place, nous rencontrons le superviseur et l'employé et nous les aidons à amorcer le processus de retour au travail.

S'il ne s'agit pas d'un accident du travail, le gouvernement fédéral fait appel à un autre fournisseur de prestations d'invalidité. Les cas autres que les accidents du travail sont gérés différemment.

Le président : Monsieur Zimmermann, vous siégez au conseil consultatif. Quand on regarde la nouvelle Charte des anciens combattants et quand on se penche sur cette initiative de réadaptation et de réintégration à Anciens Combattants Canada, on a l'impression que l'on part de rien. Pensez-vous que cette charte est suffisante pour gagner la confiance des militaires? Pensez-vous que c'est suffisant pour qu'ils acceptent de se tourner vers Anciens Combattants Canada — une organisation isolée de toutes les autres, comme nous l'avons appris? Est-ce que les Anciens Combattants devraient créer une atmosphère de confiance afin que toutes les options leur soient ouvertes?

M. Zimmermann : Pour répondre à votre première question, je pense que la nouvelle Charte des anciens combattants offre actuellement cette possibilité. Tout repose sur la mise en œuvre.

Selon moi, il faut régler deux importantes questions de structure. La première est celle dont j'ai parlé un peu plus tôt, à savoir l'interface entre le MDN et les Anciens Combattants. La deuxième concerne les obstacles que doivent surmonter les militaires qui bénéficient d'une libération pour raisons médicales afin de pouvoir exercer leur droit de premier choix pour obtenir un poste au sein du gouvernement.

Ce sont des problèmes qui nous ont été signalés et c'est la raison pour laquelle j'en ai parlé un peu plus tôt. Les demandeurs d'emploi doivent au minimum détenir un diplôme de premier cycle. Certains d'entre nous ont dit qu'il fallait faire preuve de créativité afin de résoudre ces problèmes et de conjuguer les compétences des demandeurs d'emploi avec les différents débouchés qui existent dans les divers ministères que j'ai mentionnés plus haut, notamment Pêches et Océans, la Garde côtière, et cetera. Les débouchés existent, mais, selon moi, un certain nombre d'obstacles artificiels empêchent d'y accéder.

Le président : Si j'ai bien compris, il n'est pas nécessairement question d'ouvrir l'accès aux ressources provinciales afin de s'en inspirer ou peut-être même de conclure des partenariats avec les régimes provinciaux.

M. Zimmermann : C'est une possibilité qui n'a pas encore été examinée.

Le président : J'aimerais revenir à votre témoignage, étant donné que vous êtes demeuré extraordinairement fidèle à votre entreprise et que celle-ci a répondu en vous trouvant de l'emploi. Chez les militaires, nous demandons à nos soldats de prêter allégeance dès le

loyalty to the military; in fact, we nearly desensitize them to certain other loyalties. Then all of a sudden, by reason of injury, they find themselves in this quandary.

You argue that by trying to accommodate them during the three years, it is injurious to their future in the long term. I would agree that staying in for three years, not being able to be promoted, not necessarily having a steady job, being bounced around and not even being in the hands of VAC, is not very positive.

However, the data you cite says that if they do not get a steady job or an orientation to a job within two years, only 10 per cent of them will ever go back to work. You said that within six months about 50 per cent of them will do that.

I would like to know where your data comes from, if could you provide that to us. Second, do you not feel that the Canadian Forces, in itself, should try to find an innovative way of keeping its injured members employed? Should the CF adapt elements of the Canadian Forces to be able to handle that situation?

Mr. Zimmermann: The national business council in the United States initially developed the data in the 1990s, principally because of initiatives by self-insured, big American employers. In other words, they did not use a workers' compensation system, but they were self-insured. These employers had a vested financial interest in reducing individuals' time away from gainful employment, and this has been confirmed now through many international studies.

In terms of your second question, yes, if CF could play a greater facilitating role, if I understood your question correctly, and facilitate the provision of support to disabled veterans and help them to get jobs within other departments that would be a tremendous opportunity. That would provide a much higher trust level for the individuals, as opposed to having them handed off to another department. There is no question about that.

As you correctly indicated, there is a tremendous amount of loyalty, an expectation of that loyalty, and an inherent trust relationship between members and the service. If the CF could facilitate that, it would be a huge step in the right direction. It is a terrific idea.

Senator Day: Thank you very much. This has been a very interesting discussion. This brings back some matters I worked on at one time in the past but have not worked on for some time, so it ties in quite nicely with the study we are doing now.

To clarify matters, Mr. Gilkinson, in order to be eligible to fit into all the various services that are available, does one have to have been injured in the workplace situation?

Mr. Gilkinson: Absolutely. Our adjudicators decide that threshold test, hopefully within about two weeks of getting the accident report from the employer. The employer is obligated by law to report the accident to us within three days of the injury being reported to them by the worker. That is the threshold.

premier jour à l'armée; en fait, nous les détournons pratiquement de certaines de leurs autres allégeances. Et puis tout d'un coup, à cause d'une blessure, ils font face à ce dilemme.

Vous affirmez qu'en essayant de les garder pendant trois ans, on nuit à leur avenir à long terme. Je reconnais que ce n'est pas très positif pour eux de rester pendant trois ans, sans recevoir aucune promotion, sans même nécessairement avoir un travail régulier, ballottés d'un bord à l'autre, sans même être pris en charge par Affaires des anciens combattants Canada.

Cependant, d'après les données que vous citez, s'ils n'obtiennent pas un emploi stable ou une formation professionnelle au cours des deux années qui suivent, seulement 10 p. 100 d'entre eux pourront espérer retrouver un jour un travail. Vous affirmez que 50 p. 100 d'entre eux trouvent un emploi au cours des six premiers mois.

J'aimerais savoir d'où proviennent vos données. Vous pourriez peut-être nous en indiquer la source. Deuxièmement, ne pensez-vous pas que les Forces canadiennes elles-mêmes devraient trouver une façon novatrice de garder actifs leurs soldats blessés? Les Forces canadiennes devraient-elles adapter certains de leurs éléments pour être en mesure de gérer cette situation?

M. Zimmermann : C'est dans les années 1990 que le conseil national des entreprises des États-Unis avait recueilli ces données, principalement à la suite d'initiatives de grands employeurs américains qui avaient leur propre assurance. Autrement dit, ils n'avaient pas recours à un régime d'indemnisation des travailleurs, mais avaient leur propre assurance. Sur le plan financier, ces employeurs avaient tout à fait intérêt à réduire l'absence des employés de leur travail rémunéré et de nombreuses études internationales sont venues confirmer ce point de vue.

Quant à votre deuxième question, si je l'ai bien comprise, ce serait en effet extraordinaire que les Forces canadiennes puissent faciliter la prestation d'une assistance aux anciens combattants handicapés afin de les aider à trouver un emploi dans d'autres ministères. Les personnes concernées se sentiraient beaucoup plus soutenues que lorsqu'elles sont tout simplement remises entre les mains d'un autre ministère. Il n'y a aucun doute là-dessus.

Vous avez souligné à juste titre que le lien de fidélité est très fort, que cette allégeance est attendue et qu'il existe une relation de confiance inhérente entre l'armée et son personnel. Si les Forces canadiennes pouvaient faciliter une telle initiative, ce serait un énorme pas dans la bonne direction. C'est une excellente idée.

Le sénateur Day : Merci beaucoup. C'est un débat très intéressant. Cela me ramène à une problématique sur laquelle je ne me suis pas penché depuis longtemps mais qui complète très bien l'étude que nous faisons actuellement.

À titre de précision, monsieur Gilkinson, je crois que seules les personnes victimes d'un accident sur les lieux de leur travail sont admissibles à l'ensemble des services offerts.

M. Gilkinson : C'est tout à fait exact. Nos préposés au règlement des réclamations prennent une décision en fonction du critère d'admissibilité, si possible dans les deux semaines qui suivent la réception de la déclaration d'accident de la part de l'employeur. Ce dernier est tenu par la loi de déclarer l'accident en nous faisant parvenir un rapport dans les trois jours qui suivent le signalement de l'accident par le travailleur lui-même. Voilà le critère.

Senator Day: You indicate that the philosophy or the theory is that companies can avoid a lawsuit by being part of this program; the individual will not sue in the civil court system for this injury but will get proper attention through the Workplace Safety & Insurance Board.

Mr. Gilkinson: Exactly.

Senator Day: Is it optional or mandatory that all employees and all companies in Ontario are in this system?

Mr. Gilkinson: We have coverage. Again this is a legislative piece where there are certain companies and organizations mandatorily covered. Approximately 70 per cent of workers in Ontario are covered through this scheme, so yes; those who are covered have no option on suing. That agreement exists. If they are not covered under our scheme then they are under a general private insurance scheme. A good example of that is bank employees are not covered in Ontario. Those employees have a general insurance scheme, and anything is wide open for them to happen in terms of that kind of arrangement.

Senator Day: That is a policy decision of the provincial government.

Mr. Gilkinson: Correct. That is something we look at all the time because, to Senator Wallin's comment, in British Columbia, I think, almost 95 per cent of workers are covered mandatorily through their workplace insurance system.

Senator Day: Those in the private insurance side or an individual worker who would normally be covered but did not have a workplace injury — he was out playing football or soccer with his daughter or son and hurt his back or broke his leg — where does he or she fit in to a rehabilitation scheme? Should I ask you or Mr. Zimmermann?

Mr. Gilkinson: It will be dependent on the extra personal insurance that you have. Some people have personal or company short-term disability coverage. Maybe Ms. Bain can talk a little bit about some of the options for people like that.

Donna Bain, Vice-President, Health Services Division, Workplace Safety & Insurance Board of Ontario: If you are covered through an employer insurance plan because you are in an industry not covered by our legislation, you would get the benefit package of whatever is in your employment relationship. There are other payer streams for insurance benefits and rehabilitation benefits such as motor vehicle insurance programs.

Senator Day: I would like to focus on the rehabilitation side.

Ms. Bain: That would be covered in both systems. It would be covered either through your employer plan depending on who the insurer was for that particular individual.

Senator Day: Does Canada Pension Plan Disability Benefit have a rehabilitation aspect to it?

Le sénateur Day : Vous précisez que l'idée est que les entreprises adhèrent à ce programme afin d'éviter d'être poursuivies; le travailleur s'engage à ne pas poursuivre son employeur devant un tribunal civil mais obtient toutes les prestations nécessaires par l'intermédiaire de la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

M. Gilkinson : Exactement.

Le sénateur Day : Est-ce que tous les employés et toutes les entreprises de l'Ontario ont le choix ou non d'adhérer à ce régime?

M. Gilkinson : Nous offrons une couverture. En vertu de la loi, certaines entreprises et organisations sont obligatoirement couvertes. Environ 70 p. 100 des travailleurs de l'Ontario sont protégés par le régime et, en effet, ils renoncent par le fait même à leur droit de poursuivre l'employeur. L'entente existe. Les employeurs qui ne sont pas couverts par notre régime sont protégés par une assurance dommages privée. Par exemple, les employés du secteur bancaire ne sont pas couverts en Ontario. Ces employés sont protégés par un régime d'assurance dommages dont les modalités peuvent varier énormément.

Le sénateur Day : C'est le gouvernement provincial qui l'a décidé.

M. Gilkinson : Exactement. C'est un détail que nous vérifions tout le temps, car, comme l'a dit le sénateur Wallin, je pense qu'en Colombie-Britannique, près de 95 p. 100 des travailleurs sont obligatoirement couverts par le régime d'assurance de leur employeur.

Le sénateur Day : Prenons le cas d'une personne qui a une assurance privée ou d'un travailleur qui serait normalement couvert en cas d'accident du travail mais qui se blesse en jouant au football ou au soccer avec sa fille ou son fils. S'il se blesse le dos ou se casse la jambe, à qui doit-il s'adresser pour recevoir des prestations? Dois-je poser la question à vous-même ou bien à M. Zimmermann?

M. Gilkinson : Tout dépend de l'assurance personnelle supplémentaire à laquelle cette personne a souscrit. Certaines personnes sont protégées par une assurance invalidité à court terme personnelle ou de leur entreprise. Peut-être que Mme Bain peut nous parler des différentes options qui se présentent dans de tels cas.

Donna Bain, vice-présidente, Services de santé, Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail de l'Ontario : Si vous êtes couvert par le régime d'assurance de votre employeur, car ne travaillant pas dans un secteur couvert par notre régime, vous pouvez obtenir l'ensemble de prestations prévues pour votre emploi. D'autres entités telles que les régimes d'assurance automobile offrent des prestations d'assurance et des programmes de réadaptation.

Le sénateur Day : J'aimerais savoir ce qu'il en est pour la réadaptation.

Mme Bain : La réadaptation est couverte par les deux régimes. Cette prestation peut être couverte par le régime de l'employeur, selon l'assurance prévue pour la personne en question.

Le sénateur Day : Est-ce que les programmes de réadaptation sont pris en compte par les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada?

Mr. Gilkinson: Yes, they actually do. We met with them several years ago, and one of the things they were looking at ways to reconnect with some workers who were on Canada disability to see if there are vocational options that they may have missed with particular workers. To Mr. Zimmermann's point, if you have been on benefit for a long time, it takes a heck of a program, as people will tell you, to get those individuals employed.

Senator Day: We are dealing with Armed Forces personnel here and trying to figure out the best system, and it seems a shame that we have so many silos, provincially and federally, when the objective should be to look after the injured worker and get that injured worker back to a productive lifestyle again as quickly as possible. One of the areas we have been worried and concerned about are reservists. They come back and are not in an area like Petawawa or Base Gatetown. They do not have the large infrastructure support where there are a lot of regular force personnel. They might be way off in a small town somewhere. I presume that they are on some sort of leave of absence from their work in Ontario. They are serving the Government of Canada, they come back injured, and they would not fit into your program.

Mr. Gilkinson: You are absolutely correct, and it would really then be upon the employer, as in Mr. Zimmermann's example, to say "I am totally committed to Paul. I will try and do something." However, there are no legislative challenges. We have a re-employment obligation within our legislation that says if you are injured, they have a two-year obligation. They have no such obligation in that circumstance.

Senator Day: Presumably the employer might want that person back in the same condition he or she was in before the injury, but the employer would have had some signoff on that when a person is off on a leave of absence. They would not maintain their responsibility to that individual, so I am assuming the responsibility would be with the federal government, but the problem is they do not have the facilities nearby to provide quick rehabilitation for that reservist.

Mr. Zimmermann: That would be an example where a collaborative relationship with the workers' compensation board might come in handy. You have hit it right on the head. That would be a classic example of the type of situation where you would want to tap into provincial resources.

Senator Day: I was leading there and you anticipated because I think you are absolutely right on that point.

The only other area I would like you to talk about, perhaps Ms. Geary's area, is you make the point — and I agree with you wholeheartedly — the most important point is to get the injured worker back to work. Various back-to-work programs exist with companies, and the WSIB would have these programs I would assume, where the individual can go back. The company will say, "Look, I want that person back; I want to help out, so rather than letting her stay home for the next six months and do nothing I will

M. Gilkinson : Oui, ils le sont. Il y a quelques années, nous avons rencontré des représentants du Régime de pensions du Canada qui cherchaient notamment à reprendre contact avec certains travailleurs bénéficiant d'une pension d'invalidité du Canada afin de vérifier si certaines options de formation professionnelle n'avaient pas été exploitées dans le cas de ces travailleurs. Comme l'a dit M. Zimmermann et comme bien d'autres personnes vous le diront, il faut pouvoir offrir un programme extraordinairement efficace pour réinsérer de tels employés sur le marché du travail.

Le sénateur Day : Le débat porte sur le personnel des forces armées et nous essayons de définir quel est le meilleur régime d'assurance. On peut déplorer que les silos soient si nombreux, tant à l'échelle provinciale qu'à l'échelle fédérale, alors que l'objectif devrait être de prendre soin du travailleur blessé et de l'aider à rejoindre le plus vite possible la population active. Un des secteurs qui nous inquiète est celui des réservistes. Quand ils sont de retour, ils ne se trouvent pas nécessairement dans le secteur de Petawawa ou de la base de Gatetown. Ils ne bénéficient pas du soutien d'une grande infrastructure regroupant de nombreux membres de la force régulière. Il peut arriver qu'ils résident quelque part dans une petite ville. Je suppose qu'ils ont pris congé de leur travail en Ontario. Ils servent le gouvernement du Canada, reviennent blessés et ne peuvent pas bénéficier de votre programme.

M. Gilkinson : C'est tout à fait vrai et il devrait être de la responsabilité de l'employeur, comme dans le cas de M. Zimmermann, de s'engager à venir en aide à ces réservistes. Cependant, la loi n'impose pas d'obligation dans de telles circonstances, alors qu'elle oblige un employeur à réemployer un travailleur blessé. C'est une obligation de deux ans.

Le sénateur Day : On suppose que l'employeur souhaiterait réintégrer le travailleur ou la travailleuse dans les mêmes conditions qu'avant l'accident, mais l'employeur peut probablement s'en dispenser lorsque son employé est en congé. L'employeur ne conserve pas sa responsabilité à l'égard de cette personne et je suppose qu'il incombe au gouvernement fédéral de s'en occuper, mais malheureusement, ce dernier ne possède pas toujours les installations nécessaires à proximité de la résidence du réserviste pour lui offrir un programme de réadaptation rapide.

M. Zimmermann : Voilà un cas où un lien de collaboration avec la commission des accidents du travail pourrait s'avérer utile. Vous avez pris un exemple parfait. C'est un exemple classique du type de situation où il serait souhaitable de tirer parti des ressources provinciales.

Le sénateur Day : J'allais y venir, mais vous m'avez précédé et je pense que vous avez tout à fait raison sur ce point.

Le seul autre domaine dont j'aimerais vous entendre parler est peut-être le secteur de Mme Geary. Je suis tout à fait d'accord avec vous lorsque vous dites que le plus important, c'est d'aider le travailleur accidenté à retourner au travail. Les entreprises proposent toutes sortes de programmes de retour au travail et la CSPAAAT offre, je suppose, des programmes qui aident les travailleurs à reprendre leurs activités. L'employeur peut s'exprimer de la manière suivante : « Je souhaite que cette

give her another job. I will find light work for her, but at least I will get her coming back here on a regular basis and be disciplined on that.”

Is there financial incentive for the companies to do that kind of thing, and how is that working when we talk about people who are injured in the Armed Forces for three years sort of losing respect for themselves because they are not doing their former job? However, in the private sector that system seems to work to some degree. Is it because the companies have some financial incentives to try and bring them back and the individual who is loyal to the company wants to get back? How does that work?

Ms. Geary: With an organization like the federal government, the financial incentive would be, if the person is not at work, they are receiving salary, presumably, for some period of time and the work they are normally doing is either not getting done or a second person has to be brought in with a second salary being paid for what is essentially one job.

Some companies and I think this is the federal government for workers' compensation cases, have a kind of self-insurance approach where they pay the salary of the disabled person for a period of time. Other companies have a more direct insurance type of approach where they keep track of the cost they are paying out on behalf of the worker — their health care benefits, rehabilitation, vocational training, loss of earnings, earnings replacement — and it affects the premiums the employee has to pay to the company. There are definitely financial incentives for them, particularly large employers, to focus on return to work.

Senator Day: Do you have any history that you can share with us here of those individuals who are returning to work but not in their normal job because they are not capable of doing so but at least they are doing some work. How does that seem to work and what history do you have with those individuals getting ultimately back to full employment?

Mr. Zimmermann: The earlier point you made in terms of individuals bouncing around for say three years, and that concept used to be described as “light duty.” That does not happen anymore. Individuals and the whole concept of light duty, in terms of finding a job for an individual where they are being paid to come in has really gone out the window and did so a long time ago for competitive reasons. Today, modified duties are being used extensively where the individual can participate in a productive role. Those are also extremely limited from a time point of view. You would not find a whole lot of modified duty work beyond three to four months.

Senator Plett: Mr. Zimmermann, you said that you are on the advisory board of the New Veterans' Charter. Do you have influence there to move some of the things you have suggested? What is your influence on the advisory board?

personne revienne au travail; je veux l'aider à revenir plutôt qu'elle reste chez elle pendant six mois à ne rien faire. Je vais lui trouver un autre emploi, une activité moins exigeante mais qui la fera reprendre le rythme du travail sur une base régulière. »

Est-ce que les entreprises reçoivent une aide financière pour offrir ce genre de programme et comment cela se passe-t-il dans les forces armées lorsque des soldats blessés sont incapables d'exercer les fonctions qu'ils occupaient auparavant et restent pendant trois ans à se dévaloriser? En revanche, dans le secteur privé, ce système semble donner d'assez bons résultats. Est-ce parce que les entreprises reçoivent des incitatifs financiers pour essayer de ramener les employés au travail et faire en sorte que les employés fidèles à la compagnie souhaitent eux-mêmes reprendre leurs activités? Comment cela fonctionne-t-il?

Mme Geary : Dans une structure comme le gouvernement fédéral, l'incitatif financier tient au fait que l'employé absent de son travail continue à recevoir son salaire probablement pendant un certain temps, mais le travail qu'il effectuait normalement n'est plus exécuté, à moins que l'on engage une autre personne à qui il faut payer un deuxième salaire pour essentiellement le même poste.

Dans les cas d'accidents du travail, certaines entreprises et le gouvernement fédéral aussi, je crois, adoptent une approche d'auto-assurance en vertu de laquelle ils payent le salaire de la personne handicapée pendant un certain temps. D'autres entreprises ont une approche plus directe en matière d'assurance qui consiste à tenir compte des coûts engagés pour le travailleur — prestations de soins de santé, réadaptation, formation professionnelle, perte de revenu, remplacement du revenu — et les primes payées par l'employé à l'entreprise varient en conséquence. Ce sont des incitatifs financiers certains qui encouragent les employeurs, surtout les grandes entreprises, à mettre l'accent sur le retour au travail.

Le sénateur Day : Pouvez-vous nous décrire des cas d'employés qui sont retournés au travail, non pas pour reprendre leurs fonctions habituelles, car ils ne sont pas capables de les exercer, mais tout au moins pour effectuer certaines tâches. D'après vous, quels sont les résultats que l'on peut obtenir ainsi et pouvez-vous nous dire si ces employés peuvent en fin de compte occuper à nouveau un emploi à temps plein?

M. Zimmermann : Vous avez parlé un peu plus tôt des employés qui sont renvoyés d'un secteur à un autre pendant trois ans et affectés à des tâches dites « allégées ». Cela n'existe plus. L'idée d'offrir à l'employé handicapé des tâches moins exigeantes, de lui trouver un travail rémunéré, cette idée a complètement disparu et depuis longtemps, pour des raisons de compétitivité. De nos jours, on propose généralement à un employé des tâches modifiées dans la mesure où il peut exercer un rôle productif. Ces tâches sont aussi extrêmement limitées dans le temps. Il est rare de trouver des fonctions modifiées qui durent plus de trois ou quatre mois.

Le sénateur Plett : Monsieur Zimmermann, vous avez dit que vous siégez au comité consultatif de la nouvelle Charte des anciens combattants. Quelle est l'influence que vous exercez au conseil consultatif? Pouvez-vous faire avancer certaines des idées que vous nous avez présentées?

Mr. Zimmermann: It is to provide advice. I am sure all of you have seen that earlier this year we concluded a major report that provided a series of guidelines on the implementation of the New Veterans' Charter, some criteria, processes and policies that need to be put in place in order for the New Veterans' Charter to work. My role was as part of the rehabilitation committee.

Senator Plett: Did you advise them to do some of the things you suggest?

Mr. Zimmermann: Absolutely.

Senator Plett: You suggested that some of the disabled veterans are not going back to work because they are not getting the work that they want, or whatever the case may be. You said that we should not just put them into offices.

Well, I do not think putting them into offices is just putting them into offices. There are some very productive people in offices. Most of us are working in offices, and I would like to believe that we are occasionally productive.

When a person comes back from Afghanistan and he has had an eye injury or both eyes injured, we will not put him behind the wheel of a truck. When people are injured, whether it is in the Canadian Forces or anyone else in a regular job, they may not be able to continue with that type of work and may have to accept something that they do not like. That is just the fact of the matter.

I am not sure where you were coming from when you said that maybe we can get them something with DFO as opposed to Heritage Canada. That was tried.

Mr. Zimmermann: That is where I was going with that. One needs to be creative in looking at the optimum opportunities in terms of a match between the residual impairment of the individual and the jobs out there.

On the second point, in terms of being forced into an office job, I can relate to that because I had no choice other than to be retrained as an accountant, and I hated every minute of it. However, those were the options.

Senator Plett: Returning to the subject of working with workers' compensation, you have with you today people from the Ontario workers' compensation. Presumably, you have collaborated to some extent before you came here, or maybe you have not; I am not sure. Have other provinces been consulted? I am from Manitoba. Have you consulted the Workers Compensation Board of Manitoba? Would they sign on to a program like this, if that were even feasible? I am from Missouri, I guess. I am skeptical as to how this would work. Compensation boards are overextended, as it is. They certainly are in Manitoba, and you have shared with us today that they are.

M. Zimmermann : Mon rôle consiste à conseiller. Je suis certain que vous avez tous appris que nous avons fait paraître un peu plus tôt cette année un important rapport qui contient une série de lignes directrices sur la mise en œuvre de la nouvelle Charte des anciens combattants, des critères, des processus et des politiques qu'il faut mettre en place pour l'entrée en vigueur de la charte. Je siégeais au comité de la réadaptation.

Le sénateur Plett : Est-ce que vous leur avez conseillé d'appliquer certaines mesures dont vous nous avez parlé?

M. Zimmermann : Absolument.

Le sénateur Plett : Vous affirmez que certains anciens combattants handicapés ne retournent pas au travail parce qu'ils ne trouvent pas une activité qui leur plaît ou qui leur convient, selon le cas. Vous dites qu'il faudrait éviter de les placer simplement dans des bureaux.

Eh bien, je ne pense pas que placer quelqu'un dans un bureau c'est le condamner à l'oisiveté. Il y a des gens très productifs dans les bureaux. La plupart d'entre nous travaillons dans des bureaux et j'aime à croire que nous sommes parfois productifs.

Un soldat qui revient d'Afghanistan après avoir été blessé, ayant peut-être perdu un œil ou même les deux, ne pourra pas effectuer un travail de chauffeur de camion. Une personne victime d'un accident, que ce soit dans les Forces canadiennes ou au travail, ne peut pas nécessairement reprendre le même type de travail et sera peut-être obligée d'accepter des fonctions qui ne lui plaisent pas autant. Il faut tout simplement se rendre à l'évidence.

Je ne sais pas ce que vous vouliez dire lorsque vous avez suggéré que l'on puisse trouver pour ces anciens combattants un travail à Pêches et Océans plutôt qu'à Patrimoine Canada. Cela a déjà été tenté.

M. Zimmermann : C'est justement là que je voulais en venir. Il faut faire preuve de créativité et examiner les possibilités optimales qui s'offrent à l'employé en tenant compte à la fois de son handicap et des emplois offerts sur le marché.

En second lieu, je peux très bien comprendre le point de vue des personnes qui sont contraintes d'accepter un travail de bureau, car je suis moi-même passé par là. Je n'ai pas eu d'autre choix que de me recycler dans la comptabilité même si j'ai détesté cela. Cependant, je n'avais pas d'autres options.

Le sénateur Plett : Revenons au sujet de la collaboration avec les commissions des accidents du travail. Vous êtes aujourd'hui en présence de représentants de la commission de l'Ontario. Je suppose que vous avez déjà collaboré ensemble avant aujourd'hui, mais peut-être pas; je n'en suis pas certain. Est-ce que les autres provinces ont été consultées? Je viens du Manitoba. Avez-vous consulté la Commission des accidents du travail du Manitoba? Est-ce qu'elle adhérerait à un programme comme celui-là, s'il était mis en place? Je suis sceptique et je me demande si cela fonctionnerait, car moi, je suis né au Missouri, comme on dit. Les commissions des accidents du travail ont déjà des budgets très serrés actuellement. C'est certainement le cas au Manitoba et vous avez confirmé cette situation aujourd'hui.

If we do have flaws in the charter and in what we are doing with the veterans, my preference would be to improve that as opposed to joining forces with another organization that is already overworked. In order for them to accommodate this, they would simply need to create a bigger department. I am of the feeling that we should create our own department to deal with this, which I think we already have.

What other provinces signed on? Have you discussed this at all with other provinces' workers' compensation boards?

Mr. Gilkinson: No, we have not had any intimate negotiations around this subject. As I said, these people have risked their lives for our freedom. You know what? We are citizens like anybody else, so if we can help and provide knowledge, as Ms. Geary talked about, to make a good program, why not?

Senator Plett: You did say you were not a mission. You will be charging for this.

Mr. Gilkinson: It is not free. Absolutely, I agree with you. However, where we can help, we would absolutely sign on to help, but to do the work, we will need some dollars to do that.

The Chair: Just to confirm, though, VAC has not approached anybody. Have they?

Mr. Gilkinson: No, we have not been approached.

The Chair: I want to go back to the reservists because you left something open there. The reservist is in the company that has signed up to your compensation program, he gets injured and he comes back. When he comes back, he is not followed up by you even though that company was part of your compensation program; is that correct?

Mr. Gilkinson: That is correct.

The Chair: Did he sign a document saying that would not happen?

Mr. Gilkinson: I am not sure what documentation the reservists are required to sign, but from our perspective, it would be like someone going on vacation to Mexico, being injured there and coming back.

The Chair: Thank you for that clarification.

Senator Peterson: I take it that the WSIB is a provincial entity. Is it funded totally by employers?

Mr. Gilkinson: Yes, it is.

Senator Peterson: You have many employers with many different categories, and if resources drop, I take it you up the rates.

Mr. Gilkinson: Well, that is what we are doing right now, and, certainly, they are very thoughtful and give us feedback whenever we decide to raise the rates.

S'il y a des lacunes dans la charte et dans les programmes que nous proposons aux anciens combattants je préférerais que l'on remédie à ces lacunes plutôt que de nous associer avec d'autres organisations qui sont déjà surchargées. Pour pouvoir nous offrir les services, les autres entités devraient augmenter leur capacité. Je préférerais créer notre propre structure pour répondre à la demande, d'autant plus que la structure existe déjà, je crois.

Quelles sont les autres provinces qui ont adhéré? Avez-vous abordé cette question avec les commissions des accidents du travail des autres provinces?

M. Gilkinson : Non, nous n'avons pas eu de négociations rapprochées à ce sujet. Comme je l'ai dit, ces soldats ont mis leur vie en danger pour garantir notre liberté. Vous savez, nous sommes des citoyens comme les autres et nous sommes prêts à aider et à partager nos connaissances, comme l'a dit Mme Geary, pour offrir un bon programme. Pourquoi pas?

Le sénateur Plett : Vous avez dit que vous n'offririez pas ce service gratuitement, parce que vous ne vous sentez pas l'esprit missionnaire.

M. Gilkinson : Vous avez tout à fait raison, ce ne serait pas un service gratuit. Nous sommes prêts à aider quand il le faut, mais, pour ce qui est des services fournis, il faudrait qu'ils soient rémunérés.

Le président : À titre de confirmation, pouvez-vous nous dire si les Affaires des anciens combattants ont pris des contacts avec certains organismes?

M. Gilkinson : Non, le ministère ne nous a pas contactés.

Le président : J'aimerais revenir aux réservistes, parce que je voudrais préciser certaines choses. Prenons le cas d'un réserviste employé par une compagnie qui adhère à votre programme d'indemnisation. Ce réserviste est blessé et rapatrié. Est-ce exact qu'après son retour, il n'est pas suivi par vous, même si son employeur avait adhéré à votre programme d'indemnisation?

M. Gilkinson : C'est exact.

Le président : Est-ce que le réserviste avait signé un document à cet effet?

M. Gilkinson : Je ne sais pas exactement quels sont les documents que les réservistes doivent signer, mais de notre côté, nous traitons ce type de cas comme celui d'une personne qui se serait blessée au cours de vacances au Mexique.

Le président : Merci pour cette précision.

Le sénateur Peterson : Je crois que la CSPAAAT est une entité provinciale. Est-elle financée entièrement par les employeurs?

M. Gilkinson : Oui, entièrement.

Le sénateur Peterson : Vous regroupez de nombreux employeurs dans beaucoup de catégories différentes, et si vos ressources diminuent, je suppose que vous allez augmenter les taux de cotisation.

M. Gilkinson : C'est exactement ce que nous faisons en ce moment et les employeurs sont très attentifs et n'hésitent pas à nous donner leurs commentaires lorsque nous décidons d'augmenter les taux.

Senator Peterson: With the Canadian Forces, you will have one employer with some very difficult categories, and for you to come in, you would have to try to assess it. I think you would immediately get into problems. Would you think that it would be best for the Canadian Forces to use your template with you being an advisor to them on a fee-for-service basis? Otherwise, you would almost have to segregate them if you were to do military with employers.

Mr. Gilkinson: Whenever you get into the funding issues and challenges, many things are at play, but I agree with what you have indicated. There are options, as Ms. Geary talked about, to take best practices and build them into whatever programs you have.

I will go back to question of Senator Day because it was a great one. Let us talk about that reservist who came back to an employer who has no obligation to do anything but wants Mr. Zimmermann back.

In our system, we will provide some accommodations. We will pay for the workplace to be accommodated, on occasion, in the right circumstance, to allow that occur. I am not sure if that exists within your portfolio, but it may be an option that could be a best practice.

The Chair: I may be slow, but I did not understand that nuance. You just told me that the guy is not on the program, but someone who injures himself outside of duty would be accommodated.

Mr. Gilkinson: If it was a worker who was injured on the job, not a reservist, we could, in the right circumstance, help accommodate the workplace so that if they had some kind of catastrophic injury, for instance, put an elevator in if they needed to get somewhere.

The Chair: My last point is on the mental health side, which Ms. Geary is involved in moving. How are you implementing that culture change in regard to the stigma and to the recognition of those who are suffering from operational stress or TMS?

Ms. Geary: We have specialized teams that have gained a lot of expertise in deciding whether it is TMS and in accessing treatment. They are very compassionate, caring and very expert.

About five years ago, we chose to create case management teams who deal with those types of cases only. They have been quite successful in improving the satisfaction levels of the injured workers who suffer from those types of injuries and illnesses.

With respect to stigma, we set up a collaborative effort with a group of researchers, academics, community activists and injured workers. We work together to unearth how stigma demonstrates itself within the workers' compensation system.

Le sénateur Peterson : Avec les Forces canadiennes, vous n'auriez à traiter qu'avec un seul employeur mais avec des catégories très difficiles et avant de vous lancer, il faudrait clairement évaluer la situation. Je pense que vous rencontreriez immédiatement des problèmes. Pensez-vous qu'il serait préférable que les Forces canadiennes utilisent votre modèle et vous consultent à titre de conseiller sur une base de rémunérée? Sinon, il faudrait presque établir des catégories distinctes si vous preniez en charge les dossiers des militaires avec leurs employeurs.

M. Gilkinson : Il y a beaucoup de choses qui entrent en ligne de compte lorsqu'on fait face à des problèmes de financement et autres, mais je partage votre point de vue. Comme l'a dit Mme Geary, il y a certaines options qui consistent à faire l'inventaire des meilleures pratiques et à les intégrer dans les programmes proposés.

Je vais revenir à la question du sénateur Day, parce qu'elle était excellente. Revenons donc au cas de ce réserviste qui est de retour au pays. Son employeur n'a aucune obligation à son égard, mais il veut reprendre M. Zimmermann dans son entreprise.

Notre régime nous permet d'effectuer certains aménagements. Selon les circonstances, nous paierons les frais d'aménagement des lieux de travail pour que l'employé puisse reprendre ses fonctions. Je ne sais pas si cela existe dans votre portefeuille, mais ce pourrait être une option à ranger dans la catégorie des meilleures pratiques.

Le président : Je suis peut-être lent, mais je ne comprends pas cette nuance. Vous venez de me dire que le réserviste ne serait pas couvert par votre programme, mais que s'il se blesse en dehors de son travail, vous pourriez intervenir pour faciliter son retour au travail.

M. Gilkinson : Dans le cas d'un travailleur victime d'un accident du travail, et non pas d'un réserviste, nous pourrions, selon les circonstances, aider à aménager les lieux de travail pour que l'employé puisse, s'il a subi une blessure invalidante, par exemple, bénéficier d'un ascenseur pour lui faciliter l'accès.

Le président : Mon dernier point porte sur la santé mentale, le domaine d'intervention de Mme Geary. Quelles sont les mesures que vous prenez pour faire changer les mentalités en matière de stigmatisation et de reconnaissance des personnes qui souffrent de stress opérationnel ou de stress traumatique?

Mme Geary : Nous avons des équipes de spécialistes qui ont acquis une grande expérience et qui sont à même de déceler les symptômes de stress traumatique et d'obtenir le traitement nécessaire. Ces spécialistes sont des personnes attentives et pleines de compassion.

Il y a cinq ans, nous avons décidé de mettre sur pied des équipes de gestion des cas qui s'intéressent uniquement à des cas de ce type. Grâce à leurs interventions, on a constaté une amélioration des niveaux de satisfaction des travailleurs souffrant de ces types de blessures et de maladies.

Quant à la stigmatisation, nous avons lancé une initiative en collaboration avec un groupe réunissant des chercheurs, des universitaires, des militants des milieux communautaires et des victimes d'accident du travail. Ensemble, nous essayons de comprendre comment la stigmatisation se manifeste à l'intérieur du régime d'assurance contre les accidents du travail.

We created a series of small initiatives to begin to address it. We have created a brochure that identifies the stigmatizing myths that are generated about injured workers and then the reality. It was modeled after some work done in the mental health field. We have created learning programs that all of our staff have access to that directly educate them about myths and stigma and about how some of the things they do inadvertently stigmatize injured workers. We have created tools that the staff can use to detect whether the language they are using might be hurtful to injured workers.

We have also created a recruitment screen, so that people who are seeking to come and work with us are asked specific, probing questions that get at their attitudes toward disabled people and injured workers. If they do not answer it the way we want to hear, they do not get the job.

We have done a lot of just talking with our staff. I have been out personally meeting with hundreds of our employees and talking with them about it, the harm that it causes, how it is demonstrated and what we can do to begin to change some of our behaviours.

The Chair: I would be interested in knowing what your program. However, we are over time. A member of the committee had a point, I believe.

Senator Day: I have a small point, Mr. Chair.

If someone loses a leg in a workplace accident, do you have a lump-sum payment as well as a loss-of-earnings potential?

Mr. Gilkinson: Yes, we do.

The Chair: Thank you very much.

I am afraid the time is up. Thank you enormously for very insightful responses to our queries and for your presentations.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Wednesday, December 15, 2010

The Subcommittee on Veterans Affairs of the Standing Senate Committee on National Security and Defence met this day at 12:02 p.m. to study the services and benefits provided to members of the Canadian Forces; to veterans; to members and former members of the Royal Canadian Mounted Police, and their families.

Senator Roméo Antonius Dallaire (*Chair*) in the chair.

Nous avons mis sur pied une série de petites initiatives en vue de lutter contre la stigmatisation. Nous avons élaboré une brochure qui fait l'inventaire de tous les mythes concernant les travailleurs et travailleuses victimes d'un accident du travail et qui rétablit la réalité. Nous nous sommes inspirés d'autres publications consacrées au domaine de la santé mentale. Nous avons mis sur pied des programmes d'apprentissage auxquels tous les membres de notre personnel ont accès afin de leur faire prendre conscience des mythes, de la stigmatisation et des actions qu'ils posent sans y penser et qui contribuent à stigmatiser les victimes d'accidents du travail. Nous avons mis au point des outils que les membres du personnel peuvent utiliser pour vérifier si le langage qu'ils utilisent peut être blessant pour les travailleurs accidentés.

Par ailleurs, nous appliquons également, au moment du recrutement, une grille qui permet de jauger et filtrer les candidats qui postulent pour un emploi, en leur posant des questions précises en vue d'évaluer leur attitude vis-à-vis des personnes handicapées et des travailleurs accidentés. Si leurs réponses ne sont pas conformes à ce que nous attendons, leur candidature est rejetée.

D'autre part, nous parlons beaucoup à notre personnel. J'ai participé personnellement à des rencontres avec des centaines de nos employés au cours desquelles j'ai parlé des dommages que peut causer la stigmatisation, comment on peut la reconnaître et ce que nous pouvons faire pour modifier certains de nos comportements.

Le président : J'aimerais en savoir plus sur votre programme, mais nous avons déjà dépassé le temps qui nous était imparti. Je crois qu'un membre du comité aimerait soulever un point.

Le sénateur Day : C'est une toute petite question, monsieur le président.

Dans le cas d'une personne qui perd une jambe dans un accident du travail, est-ce que vous lui versez un paiement forfaitaire ainsi qu'une allocation pour perte de revenu?

M. Gilkinson : Tout à fait.

Le président : Merci beaucoup.

C'est tout le temps dont nous disposons. Merci énormément pour les exposés que vous avez présentés et pour les réponses très instructives à nos questions.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le mercredi 15 décembre 2010

Le Sous-comité des anciens combattants du Comité sénatorial permanent de la sécurité nationale et de la défense se réunit aujourd'hui, à 12 h 2, pour étudier les services et les prestations dispensés aux membres des Forces canadiennes; aux anciens combattants; aux membres et anciens membres de la Gendarmerie royale du Canada et à leurs familles.

Le sénateur Roméo Antonius Dallaire (*président*) occupe le fauteuil.

[English]

The Chair: The Subcommittee on Veterans Affairs is studying the New Veterans' Charter and the evolution of that document as it applies, in particular, to the new generation of veterans.

Today, we have Dr. Deborah Norris, who is Chair and Associate Professor at the Department of Family Studies and Gerontology at Mount Saint Vincent University. She has a PhD in education, and undergraduate and master's degrees in family studies. She is involved in a number of investigative arenas of family and family relations, family education, family support and family violence.

Dr. Norris has been involved in the family violence study project in the Canadian Forces, which I remember well. I was on the recipient end of that study. Also she is involved studies in family caregiving relationships with the military, experiences with female military partners and older parents caring for sons and daughters with lifelong disabilities.

She is an applied researcher, which is of great pertinence. She commonly works with key informants in the community. The results of her work have informed the development of programs and policies that provide social support to families.

With this study of the New Veterans' Charter we are keen on knowing how the charter will impact on families and members with injuries, and how we are handling that interrelationship, particularly through Veterans Affairs Canada but also the Department of National Defence.

Professor Norris, do you have an opening statement?

Deborah Norris, Associate Professor, Family Studies and Gerontology, Mount Saint Vincent University, as an individual: Yes, I do.

Thank you, Senator Dallaire, for that lovely introduction; and thank you all for the opportunity to speak with you today.

As the senator has noted, I have had long-standing involvement with the military community and I thought it would be important to open by noting the assumptions that I work from with respect to my connection to research and practice with the military and veteran community.

There are three basic assumptions. First, there is reciprocity between military members, veterans and their families, and the military institution. There is an inextricably important relationship between the two.

Second, the definition of "family" that we use in our research with military families is broad and includes both "core" family, which includes the member, veteran, and immediate family members, particularly partners and all dependants; and moving out one level to the "immediate family, which includes children, dependants, siblings and parents of the military member or veteran.

[Traduction]

Le président : Le Sous-comité des anciens combattants étudie la nouvelle Charte des anciens combattants et les progrès réalisés relativement à son application, en particulier, à la nouvelle génération d'anciens combattants.

Aujourd'hui, nous accueillons Mme Deborah Norris, qui est professeure agrégée et présidente du département des études de la famille et gérontologie de l'Université Mount Saint Vincent. Elle est titulaire d'un doctorat en éducation, elle a fait des études de premier cycle en sciences familiales, et elle a obtenu une maîtrise dans ce domaine. Elle participe à des recherches dans les domaines de la famille et des relations familiales, de l'éducation familiale, du soutien familial et de la violence familiale.

Mme Norris a participé à une étude sur la violence familiale au sein des Forces canadiennes, dont je me souviens bien. J'étais un des destinataires de l'étude. Elle a aussi participé à des études sur les relations de soutien familial dans l'armée, l'expérience des partenaires de femmes militaires et les parents âgés qui s'occupent d'un fils ou d'une fille ayant une déficience permanente.

Elle s'occupe de recherche appliquée, ce qui est très pertinent. Elle collabore régulièrement avec des intervenants clés de la collectivité. Ses travaux ont éclairé l'élaboration de programmes et de politiques de soutien social pour la famille.

Dans le cadre de cette étude de la nouvelle Charte des anciens combattants, nous sommes impatients de savoir quelle sera l'incidence de la charte sur les familles et les blessés. Nous voulons aussi savoir comment nous gérons cette interdépendance, particulièrement au sein d'Anciens Combattants Canada et aussi au ministère de la Défense nationale.

Madame Norris, avez-vous une déclaration préliminaire?

Deborah Norris, professeure agrégée, Études de la famille et gérontologie, Université Mount Saint Vincent, à titre personnel : Oui.

Merci, sénateur Dallaire, de cette merveilleuse présentation; et merci à tous de me donner l'occasion de vous parler aujourd'hui.

Comme le sénateur l'a indiqué, je joue de longue date un rôle actif au sein de la collectivité militaire et j'ai pensé qu'il serait important de commencer par vous faire part de mes hypothèses de départ concernant mes liens avec la recherche et mon expérience au sein de la collectivité des militaires et des anciens combattants.

Il y a trois hypothèses de base. Premièrement, il y a la réciprocité qui existe entre, d'une part, les militaires, les anciens combattants et leur famille et, d'autre part, l'institution militaire. Les deux sont indissociables.

Deuxièmement, dans le cadre de notre recherche avec les familles militaires, la définition de « famille » que nous utilisons est large et comprend à la fois le « noyau familial », soit le militaire, l'ancien combattant et les membres de la famille immédiate — les conjoints et toutes les personnes à charge, en particulier — et la « famille immédiate », où sont inclus les enfants, les personnes à charge, les frères et sœurs et les parents du militaire ou de l'ancien combattant.

I thought it might be relevant to note that while the question of what is a “family” is always controversial and up for debate, that is the definition we work from in our research program.

The third assumption we work from, and perhaps most significant for our conversation here today, is that the military member and his or her family have an immense capacity for resilience. We also take the point that resilience is not necessarily an outcome but a process. It is a way of being in the world that requires daily work and daily commitment to withstanding the pressures of life and making the most out of the opportunities that are available.

Speaking of the charter, I was heartened to see that the focus on resilience, and also resilience as a process, was front and centre as an implication underpinning many of the components of the charter. I also see reference to the social determinants of health and an ecological model, which seem to be the theoretical, practical frameworks that have been used to develop the charter.

It is worth noting that the way we approach our work at Mount Saint Vincent University with the military community also is predicated on those two organizing frameworks: the social determinants of health and the ecological approach.

Speaking of resilience, developing and maintaining resilience, of course, can be a challenge for military members, veterans and their families. My research over the years, first, began with an emphasis on the cycle of deployment, particularly as it is experienced by female military partners. Over time I moved from the emphasis on management of deployment by the female partner at home to the psychological adjustments required in balancing motherhood and the expectations of the military for female military members. We reported on that study at the Military and Veteran Health Research Forum in Kingston about a month ago. I know that some senators were there as well.

It is important to note that there is minimal research in Canada on the impact of military service on military family members. Most of the research on that has been conducted in the United States, Australia, the United Kingdom and Israel.

In the Canadian context, this has profound implications for veterans and their families. In the last few years, we have invested time in studying the economic, health and social consequences experienced by those diagnosed with service-related disabilities, most notably, post-traumatic stress syndrome, or PTSD.

At Mount Saint Vincent, we have focused our research on the care that is provided to children and aging family members throughout their life course while also managing and supporting an adult or vulnerable family members. These tasks are complicated by the consequences of military service, which, as we know today, could also involve the diagnosis of PTSD.

J’ai pensé qu’il pourrait être pertinent de noter que c’est cette définition que nous utilisons dans le cadre de notre programme de recherches, malgré le fait que la définition de ce qu’est une « famille » demeure controversée et sujette à débat.

La troisième hypothèse — et c’est probablement celle qui se rapporte le plus à la discussion d’aujourd’hui —, c’est que le militaire et sa famille ont une grande capacité de résilience. Nous adoptons aussi le point de vue que la résilience n’est pas nécessairement un résultat, mais un processus. Il s’agit d’une façon d’être qui demande un effort quotidien et un engagement de tous les jours afin d’affronter les pressions de la vie et tirer parti des occasions qui se présentent.

Pour ce qui est de la charte, le fait que la résilience — mais aussi la résilience en tant que processus — était au centre des préoccupations pour beaucoup d’aspects de la charte m’a réconfortée. Je vois aussi un lien avec les déterminants sociaux de la santé et le modèle écologique, qui semblent être les cadres de travail d’ordre pratique utilisés pour la création de la charte.

Il convient de souligner qu’à l’Université Mount Saint Vincent, notre façon d’aborder le travail avec la collectivité militaire est aussi fondée sur ces deux cadres de travail : les déterminants sociaux de la santé et l’approche écologique.

Pour ce qui est de la résilience, la développer et la conserver peut, bien entendu, être difficile pour les militaires, les anciens combattants et leur famille. Dans le cadre de mes recherches, au fil des ans, j’ai d’abord mis l’accent sur le cycle de déploiement, particulièrement en fonction de l’expérience qu’en ont les partenaires de femmes militaires. Avec le temps, j’ai modifié mon point de vue, qui est passé de celui de la gestion du déploiement par la partenaire qui restait à la maison aux ajustements psychologiques nécessaires à l’établissement d’un équilibre entre la maternité et les attentes des militaires envers les partenaires de femmes militaires. Nous avons présenté un rapport sur cette étude il y a environ un mois, à Kingston, au Forum de recherche sur la santé des militaires et des anciens combattants. Je sais que certains sénateurs y étaient aussi.

Il est important de souligner qu’il y a peu d’études au Canada sur les répercussions du service militaire sur les membres de la famille des militaires. La plupart des recherches à ce sujet ont été menées aux États-Unis, en Australie, au Royaume-Uni et en Israël.

Dans le contexte canadien, cela comporte d’importantes répercussions pour les anciens combattants et leur famille. Ces dernières années, nous avons consacré beaucoup de temps à étudier les conséquences — sur les finances, la santé et la vie sociale — subies par ceux qui ont reçu un diagnostic d’invalidité liée au service, et plus particulièrement le trouble de stress post-traumatique, ou TSPT.

À l’Université Mount Saint Vincent, nous avons axé nos recherches sur les soins fournis tout au long de leur vie aux enfants et aux membres vieillissants de la famille tout en ayant à s’occuper et à appuyer un adulte ou un membre vulnérable de la famille. Ces tâches sont rendues plus complexes par les conséquences du service militaire qui, comme nous le savons maintenant, pourraient aussi inclure un diagnostic de TSPT.

The consequences of PTSD for the military member and the veteran can be profound. A study examining the impact of the diagnosis of a service-related disability on Canadian veterans of the Vietnam War exposed ongoing problems with family and marital adjustment. These findings were corroborated by other studies, and in some of the documentation that I have provided as a backdrop to this presentation, I have cited some of those other studies. It is worth noting that not many of the documents up to this point are Canadian.

These studies reveal issues with expressiveness and self-disclosure, and establishing or re-establishing intimacy in the primary relationship when the member veteran is coping with the diagnosis and the outcome of the diagnosis of PTSD. Other researchers, particularly in one of the largest studies of mental health problems of veterans of the Vietnam War, found that rates of divorce are twice as high for veterans with PTSD. Again, I note that this is not Canadian data, but to the best of my knowledge, we do not yet know the story in this country.

I want to make it clear that the research we are doing in Halifax on this topic is in its initial stages. However, we are finding so far that there is a chain reaction within the families of those who are diagnosed with PTSD. Couples in which the male serving member sustained a combat stress injury, particularly PTSD, report more conflict, less intimacy, less consensus, less cohesion and less expressiveness than other couples. Partners of veterans with PTSD also experience higher levels of emotional distress, lower levels of marital adjustment, and increased mental health problems, not only in the veteran with the health issue but also in the partner. This has been documented.

As a side bar, I was at a meeting in Halifax on Monday with some colleagues from Dalhousie University who focus on disability broadly defined. They are finding some outcomes that cause concern as well. Not only are there mental health issues related to providing care to someone in your family with a disability, but there also seems to be a corollary effect of actual physical manifestations. The mind-body connection seems to be coming into focus, to the extent that we are able to document it to this point.

The consequences extend to the children. Children of veterans diagnosed with PTSD are more likely to have behavioural problems. This is based on research coming out of the United States. Some of these problems include both what psychologists refer to as internalizing behaviours — withdrawal, depression, changes in school performance and school behaviour — and externalizing behaviours that involve such things as acting out and sudden behaviour changes.

The Israeli work that I cited earlier notes that members of the family unit, including children and their partners and other family members, risk being consumed by what is referred to as the burden of care that is associated with the illness and the struggle

Pour le militaire et l'ancien combattant, les conséquences du TSPT peuvent être graves. Une étude sur les répercussions d'un diagnostic d'invalidité due au service auprès des vétérans de la guerre du Vietnam a révélé des problèmes durables liés à la famille et au couple. Ces résultats ont été corroborés par d'autres études, et dans certains que j'ai fournis comme contexte pour mon exposé, j'ai cité certaines de ces études. Il faut souligner que jusqu'à maintenant, peu de ces documents sont canadiens.

Les études ont révélé des problèmes sur le plan de la communication, de la capacité de s'exprimer, de la création ou du rétablissement de liens intimes au sein de la relation primaire pendant que l'ancien combattant cherche à accepter le diagnostic et les répercussions du diagnostic de TSPT. D'autres chercheurs, particulièrement dans une des plus importantes études sur les problèmes de santé mentale des anciens combattants de la guerre du Vietnam, ont constaté que le taux de divorce est deux fois plus élevé chez les anciens combattants atteints du TSPT. Encore une fois, j'indiquerais que ce ne sont pas des données canadiennes; à ma connaissance, nous ne savons pas encore ce qu'il en est au Canada.

Je tiens à ce qu'il soit clairement établi que les recherches que nous faisons à Halifax à ce sujet ne font que débuter. Jusqu'à présent, cependant, nous constatons qu'il y a une réaction en chaîne dans la famille de ceux qui sont atteints du TSPT. Dans les couples où l'homme a subi une blessure de stress opérationnel — le TSPT en particulier —, on rapporte davantage de conflits et un manque d'intimité, de consensus, de cohésion et de communication par rapport aux autres couples. Les partenaires des anciens combattants souffrant du TSPT ont aussi un taux plus élevé de troubles émotionnels, s'adaptent moins bien à la vie conjugale, et ont davantage de problèmes de santé mentale; cela peut être observé non seulement chez l'ancien combattant qui a un problème de santé, mais aussi chez la partenaire. Nous l'avons consigné.

Lundi, soit dit en passant, j'ai assisté à une réunion à Halifax avec quelques collègues de l'Université Dalhousie qui étudient l'invalidité, au sens large. Ils font aussi état de résultats préoccupants. Non seulement on relève des problèmes de santé mentale liés à la prestation de soins à un membre de la famille ayant une déficience, mais il semble aussi y avoir des conséquences qui se présentent sous forme de manifestations physiques réelles. Le lien entre le corps et l'esprit semble faire partie de l'équation, au point où nous sommes en mesure de le consigner.

Les conséquences s'étendent aux enfants. Les enfants des anciens combattants atteints du TSPT sont plus susceptibles d'avoir des problèmes de comportement. C'est ce que révèle la recherche faite aux États-Unis. Certains de ces problèmes comprennent à la fois ce que les psychologues appellent des problèmes comportementaux d'intériorisation — retrait, dépression, modification du rendement scolaire et du comportement à l'école — et des problèmes comportementaux d'extériorisation comme un passage à l'acte et un changement soudain de comportement.

Les travaux israéliens que j'ai cités plus tôt montrent que les membres de l'unité familiale, y compris les enfants et de leurs partenaires ainsi que d'autres membres de la famille, risquent d'être accablés par ce qu'on appelle le fardeau des aidants naturels

to maintain their independence and autonomy. Again referencing the Israeli work, female partners of veterans diagnosed with PTSD reported that their lives revolved around their husbands. The phrase that the researchers used was “the illness as navigating living.” The illness became the central organizing feature of the family’s life, shaping both the physical and the emotional lives of the women involved.

The women in that Israeli study also reported tension between fusing and losing their identity in their husband’s illness and the struggle to maintain some independence. The balance is referred to in their study as “the tension between merging and individuation.” The tendency is to get totally involved in the illness such that there is a loss of self. The women in that study talked about how they had to work very hard to keep their identity in the face of the illness.

Again in a preliminary way, the work that one of my graduates students and I have done and on which we reported at the forum last month echoes some of the findings of this research. In our small qualitative study of Halifax women who were married to veterans, which we released within the last two years, they reported that they were beginning to mimic some of the symptoms of the PTSD, exaggerated startle response being one that came to mind.

The women with whom we worked noted that they worked very hard to redefine the relationship. They have to cope with the need to be hyper-vigilant, to be always watchful and mindful of any signs that show that there is distress or something that is not going well for the partner with the diagnosis.

A very intriguing finding about which we want to learn more is the notion of ambiguous loss. The women we worked with in Halifax indicated that they married or partnered originally with a different person and that in the aftermath of the diagnosis, which resulted, of course, from the service, they were dealing with the loss of the person with whom they had originally fallen in love, married and formed a life. We refer to this, as do the Israeli researchers, as an ambiguous loss.

One of the women in our study referred to it as a present absence. The person who was is no longer there. While the person is still there physically, and visible to them, emotionally and psychologically the person who was is no longer available to them.

Psychologists refer to this as secondary traumatic response syndrome. Dr. Charles Figley, an American psychologist, coined that term. In fact, STSR, secondary traumatic response syndrome, is now recognized as a health outcome for partners and family members of members and veterans diagnosed with PTSD.

associé à la maladie et à la lutte pour le maintien de leur indépendance et de leur autonomie. Pour revenir encore une fois à la recherche israélienne, les conjointes des anciens combattants atteints du TSPT ont déclaré que leur vie était centrée sur leur mari. La phrase que les chercheurs ont utilisée était « la maladie comme mode de vie ». La maladie est devenue l’élément central de l’organisation de la vie familiale, modelant à la fois les aspects physique et affectif de la vie des femmes concernées.

Les femmes qui ont participé à l’étude israélienne ont également signalé des tensions entre la fusion et la perte de leur identité dans la maladie de leur mari et de la lutte pour conserver une certaine indépendance. Dans l’étude, on parle de « la tension entre la fusion et de l’individualisation ». On observe une tendance à l’implication totale dans la maladie, de sorte qu’il en résulte une perte de soi. Les femmes de cette étude ont parlé du travail acharné qu’elles ont dû faire pour conserver leur identité dans ces circonstances.

Le travail — toujours à une étape préliminaire — qu’un de mes étudiants diplômés et moi avons fait et sur lequel nous avons fait rapport le mois dernier au forum reprend une partie des résultats de cette recherche. Dans le cadre de notre petite étude qualitative sur des femmes d’Halifax mariées à d’anciens combattants, que nous avons publiée ces deux dernières années, ces femmes ont indiqué qu’elles avaient commencé à imiter certains des symptômes du TSPT; un de ceux qui leur venaient à l’esprit est une réaction de sursaut exagérée.

Les femmes avec lesquelles nous avons travaillé ont fait remarquer qu’elles ont travaillé très fort pour redéfinir leur relation. Elles doivent s’habituer à devoir constamment être extrêmement vigilantes, toujours sur le qui-vive, et à être conscientes des signes qui indiquent que leur partenaire est en détresse ou que quelque chose ne va pas.

Une conclusion très intéressante que nous aimerions approfondir est la notion de perte ambiguë. Les femmes d’Halifax avec lesquelles nous avons travaillé ont indiqué qu’à l’origine, elles étaient mariées ou avaient une relation avec une personne totalement différente; à la suite du diagnostic, qui est manifestement attribuable au service, elles étaient confrontées à la perte de la personne de qui elles étaient tombées amoureuses, avec laquelle elles s’étaient mariées et s’étaient fait une vie. À l’instar des chercheurs israéliens, nous appelons cela une perte ambiguë.

Une des femmes dans notre étude a parlé de ce phénomène comme une absence présente. La personne que le conjoint était n’est plus là. Même si la personne est toujours là physiquement et que les femmes peuvent les voir, la personne qui existait avant n’est plus là pour elles, tant sur le plan émotif que psychologique.

Les psychologues appellent cela le trouble de stress post-traumatique secondaire. Le Dr Charles Figley, un psychologue américain, a inventé ce terme. En fait, le TSPTS — le trouble de stress post-traumatique secondaire — est maintenant reconnu comme un problème de santé pour les partenaires et les membres de la famille des militaires et des anciens combattants atteints du TSPT.

In conclusion, before engaging in discussion and dialogue with you, there is little known about how the family members of members and veterans diagnosed with PTSD experience secondary trauma, and there is not full understanding of the processes by which it occurs. The research I have cited does tell us something about it, but, again, very little of it is Canadian and we still have many unanswered questions. I think that some of those unanswered questions have implications for the charter, which brings this back full circle.

In the face of all this, as is noted in the Israeli study and in our preliminary work in Halifax, some women did report some life satisfaction associated with being the primary caregiver. They felt they were doing what they were called to do: They were finding new strengths, capacities and opportunities for developing and maintaining resilience. As hard as it was in the face of that situation, there were moments when they felt they were discovering new things about themselves that worked to their advantage, as well as to the advantage of the others.

Essentially, as one of the women in our study noted, being the strong one can be empowering, and in some cases they drew incredible strength from their partners because they saw what actual work was invested by them on a daily basis in being well and healthy.

Questions emerge. One of the recommendations that I see in the report of the advisory committee, tasked with working with the New Veterans' Charter, is the need for a needs-based philosophy of services. More questions and research need to be done to support that outcome, which is of course central to the charter.

There are other questions that I think can be addressed that will support the implementation of the charter. How does military service affect serving members, veterans and their families over the life course? In particular, what are the negative consequences but also what are the positive consequences? Do these consequences develop over time? If so, how? How do personal attributes, interpersonal relationships, resources, policies and entitlements affect the life course and combat-related outcomes of military service for members, veterans and their families?

A question that we are interested in pursuing in our research in Halifax is: What are the pathways to resilience across the life course for members, veterans and their families? What strengths and challenges emerge along the way? What do military members, veterans and their families need to develop and maintain resilience?

Of course, the central question is: Is there value in developing a mandate for policy and program development organized around a resilience-based model that will empower families to seek, recognize and benefit from their capacities and strengths? Essentially, of course, I agree that this goal is indeed worthwhile, and one that can be pursued through the interplay of those of us involved in research, practitioners and so on.

En conclusion, avant de commencer la discussion avec vous, on sait peu de choses sur la façon dont les membres de la famille des militaires et des anciens combattants atteints de TSPT vivent le traumatisme secondaire, et on ne connaît pas ce qui le déclenche. Les recherches que j'ai citées nous donnent des pistes, mais, là encore, très peu de données sont canadiennes et beaucoup de questions demeurent sans réponse. Je pense que certaines de ces questions ont une incidence sur la charte, ce qui nous ramène au point de départ.

Malgré tout, l'étude israélienne et le travail préliminaire effectué à Halifax indiquent que certaines femmes sont valorisées par leur rôle de soignantes principales. Ces femmes ont dit qu'elles faisaient ce qui était attendu d'elles et qu'elles trouvaient des forces, des capacités et des occasions nouvelles pour développer et maintenir la résilience. Même si c'était difficile dans les circonstances, elles se découvraient des qualités, qui les avantageaient et dont profitaient les autres.

Au fond, comme l'a mentionné une femme dans notre étude, il est stimulant d'être la personne forte; dans certains cas, les femmes ont puisé des forces dans l'énergie mise par leur partenaire au quotidien pour assurer leur bien-être et maintenir une bonne santé.

Il faut tirer des choses au clair. J'ai constaté dans le rapport du comité consultatif, chargé de s'occuper de la nouvelle Charte des anciens combattants, qu'on recommandait d'axer les services sur les besoins. Il faut se poser de plus amples questions et effectuer davantage de recherche pour favoriser l'atteinte de l'objectif, qui est bien sûr essentiel à la charte.

Je pense qu'il faut régler d'autres questions pour encourager la mise en œuvre de la charte. Il faut connaître l'influence à long terme du service militaire sur les soldats, les anciens combattants et les familles. En particulier, il importe d'en savoir plus sur les conséquences négatives et les conséquences positives. Les conséquences apparaissent-elles et augmentent-elles avec le temps et, dans l'affirmative, de quelle façon? Nous devons apprendre comment les qualités personnelles, les relations interpersonnelles, les ressources, les politiques et les droits modifient le cours de la vie et les enjeux liés au combat pour les militaires, les anciens combattants et les familles.

Dans les recherches menées à Halifax, nous voulons comprendre de quelle façon les militaires, les anciens combattants et les familles parviennent à la résilience au cours de leur vie. Quelles forces s'éveillent et quels problèmes se présentent au fil du temps? Que faut-il à ces gens pour acquérir et conserver la résilience?

Bien sûr, il importe avant tout de se demander s'il vaut la peine de concevoir des politiques et des programmes fondés sur un modèle de résilience pour que les familles puissent chercher et reconnaître leurs aptitudes et leurs forces et en profiter. Évidemment, je pense que, grosso modo, il s'agit d'un objectif digne d'intérêt, qu'on peut poursuivre grâce au travail des chercheurs, des spécialistes, et cetera.

I am heartened by the reference in the report of the New Veterans' Charter by the advisory group in recommending the social determinants of health and an ecological model for program, policy and research, and growth in all those areas in the future.

Thank you for your attention, and I welcome any feedback or questions.

The Chair: Thank you very much. To inform our colleagues, we have to end this session at about a quarter to one o'clock at the latest, as we started a little late. I have three introductory comments from my colleagues for you.

First, you have often used the term "illness" when talking about operational stress injuries. I guess that is a technical term. However, it is not the term that the soldiers, sailors or airpersons are at ease with. I feel I have lived with an injury and not an illness. I suppose there is a qualifier there somewhere.

The New Veterans' Charter has been ambiguous on how far it goes in helping the family. I am interested in your definition of "family" and what support it should receive, as we move on with that issue.

A few words on the research side: that is a deficiency that is also seemingly not apparent in the charter, but yet it wants to use sophisticated instruments, for which we do not necessarily have the research in that forum.

First let me go to my colleagues for questions; to the deputy chair, Senator Manning.

Senator Manning: Thank you for your presentation today. In the interests of time, you have given us a lot of information in your opening remarks. It would be nice to have much more time than what we have today to delve into those remarks.

I want to follow up on the last comment by the chair. You referred to the Israeli study and other studies that have been done, and you also made reference to the lack of research in Canada in relation to military families. Can you give us an idea of whether there is research that we can refer to as a committee that you are aware of in regard to the Canadian component? Have you been involved in work, or are you aware of work that others have been involved in, to give us an idea of what is out there, and, more important, what is not out there? Then we can follow up from there.

Ms. Norris: For sure: In Canada, if you are referring to Canadian research, colleagues at the University of Alberta, Dr. Janet Fast and Dr. Norah Keating conducted research — I think it was upwards of 200 telephone interviews — with family members of severely injured — and I take your point, Senator Dallaire — veterans. The report was entitled *Wounded Veterans, Wounded Families*. Some of you may have come across that report. It has received rightly a lot of attention within VAC, because it is a credible piece of research. I most notably flag that piece of work.

Je suis heureuse que, dans le rapport sur la nouvelle Charte des anciens combattants, le comité consultatif ait recommandé de prendre en compte les déterminants de la santé et un modèle écologique pour élaborer des programmes et des politiques, effectuer de la recherche et apporter des améliorations dans tous ces domaines.

Je vous remercie de votre attention et je vous invite à faire des commentaires ou à poser des questions.

Le président : Merci beaucoup. Étant donné que nous avons commencé un peu en retard, je signale à mes collègues que nous devons mettre fin à la présente partie de la séance au plus tard à 12 h 45. Je vais maintenant vous faire part de trois remarques formulées par mes collègues.

Vous avez souvent dit que les blessures de stress opérationnel étaient des maladies. J'imagine que c'est un terme technique. Cependant, il rend mal à l'aise les soldats, les marins ou les aviateurs. J'estime que je vis avec une blessure, pas une maladie. Je suppose qu'il y a une certaine différence.

La nouvelle Charte des anciens combattants est vague concernant l'aide accordée à la famille. J'aimerais connaître votre définition de la famille et le soutien qu'elle doit recevoir selon vous.

Concernant la recherche, je dirai brièvement que la charte comporte un autre défaut caché, mais qu'elle propose tout de même d'utiliser des instruments complexes, que nous ne connaissons pas nécessairement.

Je cède la parole au vice-président, le sénateur Manning.

Le sénateur Manning : Merci de votre exposé d'aujourd'hui. Concernant le temps dont nous disposons, vous avez donné beaucoup d'informations dans l'exposé. Il serait agréable de discuter bien plus longtemps.

Je veux revenir sur la dernière remarque de la présidence. Vous avez parlé d'études, notamment celle menée en Israël, et vous avez dit qu'on n'effectuait pas assez de recherche sur les familles de militaires au Canada. Savez-vous s'il y a des recherches effectuées au pays dont nous pouvons examiner le rapport? Pour que nous sachions ce qui se fait et surtout ce qui ne se fait pas, pouvez-vous nous dire si des travaux ont été effectués, auxquels vous avez participé ou non, qui pourraient nous éclairer?

Mme Norris : Si vous pensez aux recherches canadiennes, mes consœurs Janet Fast et Norah Keating de l'Université de l'Alberta ont mené une recherche pour laquelle on a appelé plus de 200 membres de la famille d'anciens combattants grièvement blessés, pour prendre l'expression du sénateur Dallaire. Le rapport est intitulé *Wounded Veterans, Wounded Families*. Vous l'avez peut-être consulté. À juste titre, le ministère des Anciens Combattants s'est beaucoup intéressé au rapport, car c'est une recherche crédible, que je recommande fortement d'examiner.

Of course, Dr. Deborah Harrison has conducted work over the years on military families, most notably looking at the cycle of deployment and a family violence study. I understand from that there were recommendations for Directorate Quality of Life, DQOL. I am not sure if it still lives with that acronym.

The Chair: It has come back.

Ms. Norris: I know there was a concerted effort by DQOL researchers and policy developers to implement the recommendations that came out of her work. I certainly flag Dr. Harrison's work. She is a retired professor from University of New Brunswick, but her work is still relevant to some of the experience we see in Canada with members particularly, not so much with veterans; for example, it is relevant to the Keating and Fast work coming out of Alberta.

The Chair: The vacuum areas that the senator referred to?

Ms. Norris: The areas where we do not know a lot: We do not know a lot about the impact of service on veterans and their families, military members and their families. To the extent we can call the response secondary trauma, we do not know how that is experienced or understood within the family or by those who try to provide support to them. We do not know a lot about models of care yet, if we want to talk about the practical side.

One thing I was interested in seeing in the charter, and I mentioned this point to Senator Pépin prior to our meeting here, was the extent to which the well-developed military family resource network can be used as a way to provide some kind of support, at the least in the transition from active service to life as a veteran.

Again, I think we need to have, as researchers, policy-makers and program developers, conversations about models of care and strategies for using the infrastructures that we already have: perhaps building on them, but at least beginning with what we have, and seeing what is working and what could work.

Senator Manning: I am interested in your comments with regard to the burden of care and maintaining independence, and who is responsible for the burden of care. In some of the testimony we have received here in the past several months, we talked to soldiers at the end of the table here. Almost without a doubt, with every one of them, I had the feeling it is not about them personally; it is about the family. It is about their spouse, their children, and everyone else who is involved, once they return from somewhere like Afghanistan with a serious injury.

In many cases, for me as an untrained person, I felt that many of the injuries were not visible injuries; they are injuries beyond that.

In the work you have done, do I have a proper read from what we are hearing is the major concern out there? If so, is there any work you know of, in regard to research, that has addressed that issue?

Ms. Norris: If I understand the issue you are referring to, you mean the stigmatization that goes along with having an invisible injury? The general mental health community has been trying to address that one.

Au fil des ans, Mme Deborah Harrison a fait des recherches sur les familles de militaires. Notamment, elle a étudié le cycle de déploiement et la violence familiale. Si je ne m'abuse, des recommandations ont été faites à la Direction de la qualité de la vie, qu'on appelle peut-être encore la DQV.

Le président : On recommence à employer le sigle.

Mme Norris : Je sais que les chercheurs et les responsables de l'élaboration des politiques à la DQV ont collaboré pour appliquer les recommandations. Le travail de Mme Harrison est tout à fait digne de mention. Les recherches de cette ancienne professeure de l'Université du Nouveau-Brunswick, maintenant à la retraite, qui portent essentiellement sur les militaires canadiens, et non sur les anciens combattants, sont toujours pertinentes. Par exemple, elles aident Mmes Keating et Fast, en Alberta.

Le président : Parlez-vous des domaines à défricher qu'a évoqués le sénateur?

Mme Norris : Je parle des domaines dont nous savons peu de choses. Nous n'en savons pas beaucoup sur l'incidence du service militaire pour les anciens combattants, les soldats et les familles. Dans la mesure où il est question de traumatisme secondaire, nous ne savons pas ce que vivent ou ce qu'en pensent les familles ou ceux qui offrent du soutien. Sur le plan pratique, les modèles de soins ne nous sont pas familiers.

Ce que je voulais voir dans la charte et dont j'ai parlé au sénateur Pépin avant la séance, c'est dans quelle mesure le réseau bien établi de ressources accessibles aux familles de militaires peut offrir du soutien, au moins pour passer du service actif à la retraite à titre d'ancien combattant.

Je répète qu'en tant que chercheur, décideur et chargé de l'élaboration des programmes, nous devons discuter des modèles de soins et des stratégies qu'il faut employer pour tirer profit des infrastructures existantes. Nous pourrions améliorer ce qui est déjà là, mais il importe de commencer par voir ce qui fonctionne.

Le sénateur Manning : Je m'intéresse à ce que vous avez dit sur qui doit offrir des soins et le maintien de l'indépendance. Je suis presque certain que tous les soldats qui ont témoigné ces derniers mois se préoccupaient d'abord de leur famille, au lieu d'eux-mêmes. Par exemple, les militaires qui reviennent d'Afghanistan grièvement blessés veulent surtout le bien de leur conjoint ou de leur conjointe, de leurs enfants et de tous leurs proches.

Je n'ai pas de formation, mais dans bien cas, je considérerais que les blessures n'étaient pas visibles, que la souffrance allait au-delà des blessures physiques.

Ai-je bien compris qu'il s'agit de la principale préoccupation à laquelle vous êtes confrontée dans le cadre de votre travail? Si oui, savez-vous si on a mené des recherches sur cette question?

Mme Norris : Parlez-vous de la stigmatisation des personnes souffrant d'une blessure qui n'est pas apparente? La communauté de la santé mentale en général essaie de remédier à la situation.

I am not a psychologist. I am more on the sociological side of things, so I am not as well versed in the strategies for trying to deal with stigmatization. I say this with the greatest deference because I have no personal connection to the military other than being a researcher for the last 20 years. Everyone asks me why I do this research, because I have no familial connection past or present but a very strong interest in the military community. However, I do know that when I meet with families and staff, there is still a great deal of conversation about military members, men and women, having some reluctance to bring forward any kind of invisible injury, such as a PTSD diagnosis or the thought that there might be a diagnosis.

The general issues we see in our culture overall around stigmatization anecdotally from what I know to this point are real in a particularly acute way within the military community, and I say with the greatest of respect to those here who have been or are military members, because of the ethos of the military about combat readiness and being strong and self reliant, which are vitally important attributes to have when you wear the uniform.

Senator Pépin: Welcome and thank you for coming. I know there is a network of specialists, psychologists and psychiatrists across the country to look after veterans. Who are those experts and is the network well established across the country?

Ms. Norris: To the best of my knowledge, the network and system of support has great promise. From some anecdotal information I have from the families, mostly women who are military partners or former military partners, is the peer-counselling model seems to work the best, particularly the one implemented by the OSISS group, which is intriguing in other ways because it represents a connection between DND and VAC.

Senator Pépin: They say they have a 1-800 phone line open 24 hours a day seven days a week to veterans and their families.

Ms. Norris: Yes, and that is through the OSISS Program as well as the one-to-one peer counselling model.

Senator Pépin: They announced in 2007 some clinics, and there were only five or 10 clinics; and in 2009, there were 10 clinics across the country. Do you know how many we have in 2010?

Ms. Norris: That I do not know. I do not know how many clinics we have across the country. Do you mean clinics that focus PTSD?

Senator Pépin: Yes, clinics that military and family can go to when it is very important and urgent.

Ms. Norris: I do not have that information.

Senator Pépin: There was a meeting with the Veterans Ombudsman, and one person said that the New Veterans' Charter does not favour bachelors or certain categories of widows.

Je ne suis pas une psychologue; je suis plutôt une sociologue. Par conséquent, je ne suis pas ferrée sur les stratégies visant à lutter contre la stigmatisation. Je dis cela dans le plus grand respect, parce qu'à part le fait d'être chercheuse dans le domaine depuis 20 ans, il n'y a rien qui me rattache à l'armée. Tout le monde me demande pourquoi j'effectue ces recherches. C'est un milieu qui m'intéresse énormément. Quoi qu'il en soit, lorsque je rencontre des familles et du personnel, il est encore souvent question de la réticence des militaires, hommes ou femmes, à parler d'une blessure invisible, telle que le TSPT, qu'elle soit diagnostiquée ou potentielle.

D'autant que je sache, tous les problèmes que nous observons dans notre culture en général en ce qui a trait à la stigmatisation sont encore plus graves dans l'armée, et je le dis dans le plus grand respect de ceux ici qui sont militaires ou qui l'ont été, à cause de la philosophie selon laquelle les gens qui revêtent l'uniforme doivent être prêts au combat, forts et solides.

Le sénateur Pépin : Je vous souhaite la bienvenue et je vous remercie d'être venue aujourd'hui. Je sais qu'il y a un réseau de spécialistes, de psychologues et de psychiatres partout au pays qui se penchent sur la situation des anciens combattants. Pouvez-vous nous dire qui sont ces experts et si le réseau est bien établi partout au pays?

Mme Norris : À ma connaissance, le réseau et le système de soutien sont très prometteurs. D'après des renseignements recueillis ici et là auprès des familles, principalement auprès des conjointes ou anciennes conjointes de militaires, le modèle d'entraide par les pairs semble être ce qui fonctionne le mieux, particulièrement celui mis en œuvre par le groupe de SSBSO, ce qui est fascinant à certains égards parce qu'il sert d'intermédiaire entre le MDN et ACC.

Le sénateur Pépin : On dit qu'il y a une ligne 1-800 qui permet aux anciens combattants et à leurs familles de parler à quelqu'un tous les jours 24 heures sur 24.

Mme Norris : Absolument, et c'est par l'entremise du programme de SSBSO et des séances individuelles d'entraide par les pairs.

Le sénateur Pépin : En 2007, on a annoncé l'ouverture de cliniques, et seulement cinq à 10 cliniques ont vu le jour. En 2009, on en comptait dix partout au pays. Savez-vous combien il y en a en 2010?

Mme Norris : Je l'ignore. Parlez-vous uniquement des cliniques qui se concentrent sur le TSPT?

Le sénateur Pépin : Oui, les cliniques où peuvent se rendre les militaires et leurs familles lorsque c'est très important et urgent.

Mme Norris : Je n'ai pas cette information.

Le sénateur Pépin : On a tenu une réunion avec l'ombudsman des anciens combattants, et une personne a indiqué que la nouvelle Charte des anciens combattants ne favorisait pas les célibataires ou certaines catégories de veuves.

What do you think about that? Do you agree? If it is true, what could be done to have it better organized and more available?

Ms. Norris: That is interesting because there is often a gap between the spirit of a policy, such as the charter, and how it is implemented. When you read the charter, when you read the report of the advisory group, there seems to be an indication of a broad definition of family, such as I brought forward for consideration at the top of my remarks today, that families should be broadly defined. There is always an issue of getting it too broadly defined because then some people who really need the help may not get it.

Senator Wallin: Senator Dallaire and I were thrilled by what we saw going on at Kingston and that there is a real possibility that this might work with universities coming together and collecting this research, because it is bleak in terms of uniquely Canadian studies.

My question is on the flipside, and I always try to pose it with great caution. As we discuss this in greater and greater depth and detail, I am worried about the “medicalization” or the “psychologization,” whatever the word will be, of service to country, of family, of family issues. We can all name 14 other professions that make the professionals’ lives stressful. These professions cause marriages to break up, and cause the kids to suffer the consequences. Journalists fly around the world on a minute’s notice and go away from home.

While I want to ensure we are not letting anybody drop through the cracks, I also do not want to feel we are putting a stamp on anyone and everyone who has ever served their country and gone to Afghanistan or war. I do not want to stamp those people that somehow, something might be wrong with them.

I know you have to cast your net broadly when doing research. How do we achieve that balance?

Ms. Norris: One of the ways in which I have tried to think about that — in some cases this might be justified, but at the risk of being labelled a Pollyanna — is I try to enter my understanding of the military community by asking myself what is working with the people I work with. What are the strengths and capacities here?

Not to sound over the top about this, but some of the strongest people I have met in my life have been military women, women who are married or partnered into the military. They are incredibly self-reliant and resilient women, managing babies, shovelling snow, and moving their household in the middle of the six-month deployment. These women can be living in Halifax, perhaps a francophone far away from her family of origin, whatever. It has been inspiring for me as a woman to see how some of these other women do it.

That does not mean we do not deny the issues and places where there are problems. I have had the privilege of working with a number of women in the military community who have struggled and are continuing to struggle.

Qu’en pensez-vous? Êtes-vous d’accord? Si c’est vrai, que peut-on faire pour que ce soit mieux organisé et plus accessible?

Mme Norris : C’est intéressant, parce qu’il y a souvent un écart entre l’esprit de la politique, telle que la charte, et la façon dont elle est mise en œuvre. Quand on lit la charte, quand on lit le rapport du groupe consultatif, on semble donner un sens très large à la famille. Comme je l’ai dit au début de ma déclaration aujourd’hui, la définition de « famille » doit être plus englobante. Il faut toutefois faire attention de ne pas trop élargir la définition afin que les gens qui ont réellement besoin d’aide ne soient pas laissés pour compte.

Le sénateur Wallin : Le sénateur Dallaire et moi avons été enchantés de voir ce qui se passe à Kingston et d’apprendre qu’il y a une réelle possibilité que les universités collaborent dans le cadre de cette étude, étant donné qu’il y a visiblement un manque du côté des études proprement canadiennes.

J’aimerais poser une question, et je fais toujours preuve de prudence lorsque j’aborde l’envers de la médaille. Puisque nous approfondissons cette question, je suis préoccupée par la « médicalisation » ou la « psychologisation », ou peu importe comment vous appelez ça, des services qu’on offre aux familles. Nous pouvons tous nommer 14 autres professions stressantes, qui brisent des mariages et qui font souffrir des enfants. Des journalistes parcourent le monde et doivent quitter leurs familles à une minute d’avis.

Même si je veux m’assurer qu’on ne laisse personne pour compte, je ne veux pas non plus qu’on accole une étiquette aux gens qui ont servi leur pays, qui ont été déployés en Afghanistan ou qui ont connu la guerre. Je ne veux pas qu’on pense tout de suite à ce qui ne va pas chez ces gens.

Je sais que vous devez ratisser large lorsque vous effectuez vos recherches. Comment parvenons-nous à atteindre cet équilibre?

Mme Norris : J’ai tenté d’examiner cette question sous plusieurs angles — dans certains cas, cela pourrait être justifié, mais au risque de paraître trop optimiste —, je me suis plutôt interrogée sur les forces et les capacités des personnes avec qui je travaille.

Je peux dire, sans exagérer, que les conjointes des militaires font partie des personnes les plus fortes que j’ai rencontrées dans ma vie. Ce sont des femmes incroyablement fortes et autonomes, qui s’occupent de leurs enfants, pellettent la neige et déménagent au milieu du déploiement de six mois. Ces femmes peuvent vivre à Halifax, et ce sont peut-être des francophones qui vivent loin de leur famille d’origine. La force de ces femmes m’a beaucoup inspirée.

N’empêche qu’il ne faut pas minimiser les problèmes pour autant. J’ai eu la chance de travailler avec des femmes de la communauté militaire qui se sont battues et qui continuent de le faire.

However, on the flipside, there is interest not just from my own sense of things but more broadly, and I think I saw this at the conference, the forum in Kingston, with using a resilience framework, using a model wherein our entry point is what is working and what are the strengths.

Senator Wallin: I think that is important. I have had some psychological training, and I would like to see that reflected in the research as well because I think that is a really important strength.

Senator Plett: I will make just a few comments before I ask a question, and I will try to be brief, chair. The comments are in light of, I suppose, the chair's opening remarks into his opinion of the New Veterans' Charter. I want to briefly touch on some of the things this government has done.

We restored the 1995 cuts to allied veterans and have extended these vital benefits and services to allied veterans from the Korean War and some family members. We successfully implemented the New Veterans' Charter that represents the most sweeping changes to the way we have cared for our veterans in 60 years.

In addition to maintaining full financial supports for our modern-day veterans, the New Veterans' Charter breaks new ground by focusing on the wellness of our veterans and their families. Approximately 20,000 veterans have received New Veterans' Charter benefits as of December 31, 2009. As part of this new approach, our government compassionately approved lump-sum death benefits of \$250,000 to the survivors of four fallen Canadian soldiers who died between the passage of the New Veterans' Charter, on May 13, 2005, and the day prior to its coming into force, on April 1, 2006.

Veterans Affairs Canada is doubling the number of operational stress injury clinics we operate bringing the total to 10.

That is only a few of the things that this government has done for veterans, and the list goes on.

My question is related to a visit that many of us around this table had to Edmonton, about a week ago. We saw many of the veterans. We visited with many of the injured veterans, whether they had injuries that were visible or not visible.

We visited a wonderful facility. I am not sure of the name of it, but it is where veterans go to seek help and to be put on the list. We saw the facility. We were talking to the veterans there. One veteran mentioned to me that he waited six months before he received help. When we visited the facility, I asked a question about that wait. They knew the veteran I was talking about. He did not need to wait six months for help or to be seen. However, because it was an injury that was not visible, they put him on a six-month program where they needed to see what the advancement of his injury would be before they could properly prescribe help.

Cependant, il y a un intérêt, pas seulement selon mon expérience, mais de façon plus générale, et je pense que je l'ai observé à la conférence, au forum de Kingston, à l'égard d'un cadre de résilience, un modèle axé sur les capacités et les forces.

Le sénateur Wallin : Effectivement. J'ai reçu une formation en psychologie, et j'aimerais que cet aspect soit également reflété dans la recherche. Je considère qu'il s'agit d'une force très importante.

Le sénateur Plett : Si vous me le permettez, j'aimerais faire quelques observations avant de poser une question, et je tâcherai d'être bref, monsieur le président. J'aimerais revenir sur le mot d'ouverture du président au sujet de la nouvelle Charte des anciens combattants. J'aimerais brièvement parler des mesures qu'a prises le gouvernement.

Nous avons rétabli les prestations et les services aux anciens combattants alliés qui avaient été interrompus en 1995 et nous avons élargi leur portée pour inclure les anciens combattants de la guerre de Corée et leurs familles. Nous avons mis en œuvre la nouvelle Charte des anciens combattants avec succès, ce qui constitue le changement le plus important dans le traitement de nos anciens combattants depuis 60 ans.

En plus d'accorder un plein soutien financier aux anciens combattants d'aujourd'hui, la charte innove en veillant au bien-être de nos anciens combattants et de leurs familles. En date du 31 décembre 2009, près de 20 000 anciens combattants avaient touché des prestations dans le cadre de la nouvelle Charte des anciens combattants. À cet égard, notre gouvernement a versé des prestations de décès forfaitaires de l'ordre de 250 000 \$ aux survivants des quatre soldats canadiens décédés entre le 13 mai 2005, date de l'adoption de la nouvelle Charte des anciens combattants, et le 1^{er} avril 2006, le jour précédant son entrée en vigueur.

Le ministère des Anciens Combattants est en train de doubler le nombre de cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel, qui passera à 10.

Ce ne sont là que quelques-unes des initiatives du gouvernement pour les anciens combattants.

Ma question porte sur une visite à Edmonton à laquelle bon nombre d'entre nous ont participé, la semaine dernière. Nous avons vu de nombreux anciens combattants, qui avaient subi soit des blessures physiques, soit des blessures psychologiques.

Nous avons visité un établissement merveilleux et discuté avec des anciens combattants. J'oublie comment s'appelle cet établissement, mais c'est là où les anciens combattants vont pour obtenir de l'aide et ajouter leur nom à la liste. Un des anciens combattants que j'ai rencontrés m'a dit qu'il avait attendu six mois avant d'obtenir de l'aide. Lors de notre visite, j'ai posé une question sur le temps qu'a dû attendre cet homme. Les responsables connaissaient l'homme en question. Il n'avait pas besoin d'attendre six mois avant d'obtenir de l'aide ou d'avoir une consultation. Toutefois, puisque sa blessure n'était pas visible, il a été inscrit à un programme de six mois au cours duquel on a évalué l'étendue de sa blessure avant de pouvoir l'aider correctement.

The biggest thing that I noticed there — and I am wondering whether this situation is common amongst families as well — was a lack of knowledge. Sitting at a lunch table with a number of the young veterans, I asked that same question. They said, yes, but I was talking to young 25-year-old men and women who thought they were invincible and did not think that they would ever have a problem. They were veterans but they had not been injured. The comment was made that, rather than going to these seminars where they will tell us this and our eyes will glaze over, we would rather be doing something else.

Do the families receive the information they need — not the help? I am convinced that they receive help, but do they receive the information they need so that they know where to go and what kind of help they can access?

Ms. Norris: My response is that I concur. I think the help is there. However, there is no doubt that more needs to be done. That is why, when we look at gaps, I speak to models of care and try to figure out what we are doing well and what we can do differently.

I think there is a deficit in our communication about what is ongoing and what is available to military members and their families and veterans.

Senator Plett: How do we overcome that deficit? Until I went to Edmonton, I believed that it was our fault. Then these young people tell me: no, we have these programs; we can go and get the information; I would rather be out drinking beer than going to that seminar.

It was a 25-year-old man who said that.

How can we ensure they receive the information?

Ms. Norris: In the case of the 25-year-old person, one advantage or disadvantage of youth is that they think these things will never happen to them. When the injury is an invisible one, it is even harder to put a finger on it.

What I understand from my friends in psychology is that some of these injuries do not manifest until months or years down the road. That delay complicates things as well. It is not like breaking an arm or a physical injury.

How do we do it? At the risk of sounding like I am speaking from my own standpoint, which perhaps I am, we need to have research. It is our job, as researchers — and I am an applied researcher — to ensure that we help, as researchers and as practitioners, to ensure that good messages are conveyed about not only what the issues are but also what can be done about them.

We need, researchers, policy makers and practitioners both within the military community and, as what I would call myself, outside the military community, so that we all work as members of a team with a well-developed communication plan to ensure people know that, first, it is okay. That is not to say that we will not still cope with those 25-year-olds who will never imagine that they have an injury that requires a psychological intervention.

Ce qui m'a frappé le plus — et je me demande si toutes les familles vivent la même situation —, c'est le manque d'informations. Pendant le repas, j'ai posé la même question à plusieurs anciens combattants de la nouvelle génération. Ils m'ont dit que oui, mais je m'adressais à des jeunes hommes et à des jeunes femmes de 25 ans qui se croyaient invincibles et qui ne pensaient jamais avoir de problèmes. Ils étaient des anciens combattants, mais ils ne portaient aucune blessure. Ils m'ont dit qu'ils préféreraient faire autre chose que de participer à ces séminaires ennuyeux.

Les familles reçoivent-elles l'information dont elles ont besoin? Je suis convaincu qu'elles reçoivent de l'aide, mais est-ce qu'on leur dit où aller et est-ce qu'on les informe du genre d'aide qu'elles peuvent obtenir?

Mme Norris : Je suis d'accord avec vous. Je crois qu'on leur offre de l'aide. Cependant, il ne fait aucun doute qu'on doit en faire davantage. C'est pourquoi je dis que, pour combler les lacunes, il faut adopter des modèles de soins et déterminer ce que nous faisons de bien ainsi que les améliorations que nous pouvons apporter.

Je crois que nous pouvons mieux informer nos militaires, leurs familles et les anciens combattants sur ce qui se passe et ce qu'ils ont à leur disposition.

Le sénateur Plett : Comment corriger la situation? Avant notre visite à Edmonton, je croyais que tout était de notre faute. Puis, les jeunes m'ont dit que ce n'était pas le cas. Ils ont accès à des programmes; ils peuvent obtenir de l'information; ils préfèrent sortir prendre une bière plutôt que de participer au séminaire.

C'est un jeune homme de 25 ans qui m'a dit cela.

Comment nous assurer qu'ils reçoivent l'information dont ils ont besoin?

Mme Norris : Un des avantages ou désavantages d'être jeune, c'est qu'on pense que ce genre de chose ne nous arrivera jamais. Lorsque la blessure est invisible, c'est encore plus difficile à accepter.

Selon mes amis qui travaillent en psychologie, il peut s'écouler des mois, voire des années, avant que ces blessures n'apparaissent. Ce délai vient également compliquer la situation. Ce n'est pas comme un bras cassé ou une autre blessure physique.

Comment faire? Au risque d'avoir l'air de prêcher pour ma paroisse, peut-être est-ce exactement ce que je fais d'ailleurs, j'affirme que nous devons mener des recherches. En tant que chercheurs — et je fais moi-même de la recherche appliquée — et en tant que praticiens, c'est notre responsabilité d'aider les autres et de faire passer les bons messages non seulement sur les problèmes, mais aussi sur les solutions possibles.

Nous avons besoin de chercheurs, de décideurs et de praticiens, tant chez les militaires que chez les civils, des gens comme moi, qui travaillent ensemble avec un plan de communication bien élaboré pour faire comprendre aux gens que, premièrement, on reconnaît leur situation. Ça ne veut pas dire que nous n'aurons plus à traiter avec des jeunes de 25 ans qui s'imagineront n'avoir jamais besoin d'aide pour une blessure psychologique.

I think a concerted effort by many people who have their eye on the same outcome, which is positive help in growth and resilience for members, veterans and their families would be the way to go. We will not fix the problem overnight but we can start.

The Chair: A 25-year-old who is injured and is coming back from operations cannot be considered the person where we take the normal process of informing. We have discovered some of the terrible mistakes they make when released. How do we handle that injured person who is psychologically injured so they understand what is available and so they receive that help is still a new phenomenon that they are trying to work on and that is being experienced by the family support centres or the joint support units.

Do you agree, then, that these people are not necessarily in a frame of mind to comprehend what is happening to them and that we do not necessarily have the tools to make them comprehend what is happening to them?

Ms. Norris: I agree. Speaking from my own place in the world, this issue speaks to the need for more research. How do we understand that 25-year-old, to break that process, and what are the best models of prevention and intervention?

The Chair: The ratio is one to six of physical to psychological injuries, where we have programs in the New Veterans' Charter to handle houses and modify the houses, and so on. Are the families who are affected by modifying the houses to help the physically injured receiving equal support from the charter as those who are psychologically affected? That is to say, the families may not have their house rebuilt, but are their needs defined enough so that we can respond to them?

Ms. Norris: I see a great interest in defining those needs, particularly in that report authored in 2009 by the advisory group. There are many heartening references to the family and how the families can and should be implicated in the care, but also how they should receive care in their own right. Again, there may be a gap between the intent and how things are implemented.

It is good to know that the charter is described as a living document. Even those directly in the middle of developing it talk about it that way, in my interpretation of it. That tells me there is interest in looking at some of those issues and saying, we have the basis; now what do we do to make it better for everyone, including families?

The Chair: Senator Wallin and I attended that forum, where we hope the country will create a research institute for this subject. If we base a charter on the resilience of the family but do not have research data behind it, should the charter call for us to conduct that research and to put funding and capabilities to that research?

Je crois que ce qu'il faut, c'est un effort concerté de la part de gens qui ont le même objectif, soit offrir une aide positive pour la croissance et la résilience des militaires, les anciens combattants et leurs familles. Nous n'arriverons pas à résoudre ce problème du jour au lendemain, mais nous pouvons commencer à y travailler.

Le président : On ne peut communiquer comme si de rien n'était avec un militaire de 25 ans qui revient blessé d'une mission. Nous avons vu que certains commettent de très graves erreurs lorsqu'ils retournent à la vie civile. Les centres de soutien des familles ou les groupes d'appui conjoints cherchent encore à établir les bonnes façons de communiquer avec ces personnes qui ont subi des blessures psychologiques pour leur faire connaître les services offerts et voir à ce qu'elles reçoivent l'aide dont elles ont besoin.

Convenez-vous avec moi que ces gens ne sont pas nécessairement capables de comprendre ce qui leur arrive et que nous n'avons pas vraiment les outils pour le leur faire comprendre?

Mme Norris : Je suis d'accord avec vous. À mon avis, cela montre qu'il faut augmenter la recherche. Comment comprendre un jeune de 25 ans dans cette situation et l'aider à briser le cycle, et quels sont les meilleurs modèles de prévention et d'intervention?

Le président : Pour chaque militaire ayant des blessures physiques, il y en a six qui ont des blessures psychologiques. La nouvelle Charte des anciens combattants comprend des programmes pour adapter les maisons des anciens combattants, et cetera. La charte prévoit-elle, pour les familles dont les maisons sont adaptées pour accommoder un militaire qui a subi des blessures physiques, un soutien équivalent à celui offert aux militaires ayant subi des blessures psychologiques? Autrement dit, même si leur maison n'est pas modifiée, les besoins des familles de militaires blessés psychologiquement sont-ils suffisamment définis pour qu'on puisse les aider?

Mme Norris : Je remarque qu'on s'intéresse beaucoup à la définition de ces besoins, comme on peut le constater notamment dans le rapport de 2009 du groupe consultatif. Ce rapport parle des familles avec beaucoup de sensibilité. On y dit également que les familles peuvent et devraient jouer un rôle dans les soins que reçoit leur proche blessé, mais qu'elles devraient elles aussi avoir accès à des soins. Encore une fois, il peut y avoir des écarts entre l'intention et la réalité.

Il est bon de savoir que l'on considère la charte comme un document évolutif. Selon moi, même ceux qui travaillent à l'élaboration du document le perçoivent de cette façon. Il semble donc qu'on s'intéresse à certains de ces problèmes et qu'on considère qu'il faut maintenant prendre ce qui existe et l'améliorer pour le bien de tous, y compris les familles.

Le président : Le sénateur Wallin et moi avons participé à ce forum où les gens ont dit espérer que le gouvernement mette sur pied un institut de recherche sur le sujet. Si nous créons une charte en nous basant sur la résilience des familles, mais que nous n'avons pas de données de recherche sur lesquelles nous appuyer, devrions-nous inclure dans la charte une obligation de mener des recherches, de les financer et d'y consacrer les ressources nécessaires?

Ms. Norris: Yes.

Senator Wallin: Who do you mean when you say “we”?

The Chair: The “we” is the government managing the charter. Should they articulate a need for that research to provide the data for the resiliency to provide the service?

Ms. Norris: I would say yes. There is a small reference in the report of the advisory group about the need for research but it is near the end.

Senator Pépin: If I understood well, you said that when a young soldier comes back, they could experience a psychological impact after one or two years?

Ms. Norris: It is not only a young member or veteran but also anyone of any age. That is what I understand from the psychology literature. The manifestation of post-traumatic stress disorder, in particular, may not be clear until significant time has elapsed.

The Chair: Thank you very much, Ms. Norris. Thank you for your references to Dr. Harrison's work. We will obtain those references, as well as the study by Alberta group. Thank you enormously for that information.

Colleagues, we will now go in camera to discuss the work plan for the new year, which was distributed in English and in French and in draft format in order to review it and to finalize it.

(The committee continued in camera.)

Mme Norris : Oui.

Le sénateur Wallin : De qui parlez-vous lorsque vous dites « nous »?

Le président : Je parle du gouvernement, qui administre la charte. Devrait-on exiger dans la charte que des recherches soient menées pour obtenir des données sur la résilience afin de pouvoir offrir les services nécessaires?

Mme Norris : À mon avis, oui. Vers la fin de son rapport, le groupe consultatif parle brièvement de la nécessité de mener des recherches.

Le sénateur Pépin : Si j'ai bien compris, vous avez dit qu'il peut s'écouler un ou deux ans avant que les jeunes soldats qui reviennent de missions montrent des signes de blessures psychologiques?

Mme Norris : C'est le cas aussi pour tout le monde, peu importe l'âge, pas seulement pour les jeunes militaires ou les anciens combattants de la nouvelle génération. C'est ce que j'ai appris en lisant des textes de psychologie. Les symptômes liés au trouble de stress post-traumatique en particulier peuvent prendre un certain temps avant de se manifester.

Le président : Merci beaucoup, madame Norris, et merci pour les renvois que vous avez faits au travail du Dr Harrison. Nous obtiendrons une copie des documents dont vous avez parlé, ainsi que de l'étude du groupe de l'Alberta. Merci énormément pour ces renseignements.

Chers collègues, vous avez reçu une ébauche, dans les deux langues officielles, du plan de travail de la prochaine année. Nous allons maintenant poursuivre notre réunion à huis clos pour examiner ensemble ce plan de travail et y mettre la touche finale.

(La séance se poursuit à huis clos.)



If undelivered, return COVER ONLY to:
Public Works and Government Services Canada –
Publishing and Depository Services
Ottawa, Ontario K1A 0S5

En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada –
Les Éditions et Services de dépôt
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

WITNESSES

Wednesday, December 1, 2010

National Institute of Disability Management and Research:

Wolfgang Zimmerman, Executive Director.

Workplace Safety & Insurance Board of Ontario:

Paul Gilkinson, Vice-President, Service Delivery Division;

Donna Bain, Vice-President, Health Services Division;

Judy Geary, Vice-President, Work Reintegration.

Wednesday, December 15, 2010

As an individual:

Deborah Norris, Associate Professor, Family Studies and
Gerontology, Mount Saint Vincent University.

TÉMOINS

Le mercredi 1^{er} décembre 2010

Institut national de recherche et de gestion de l'incapacité au travail :

Wolfgang Zimmerman, directeur général.

*Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les
accidents du travail de l'Ontario :*

Paul Gilkinson, vice-président, Prestation des services;

Donna Bain, vice-présidente, Services de santé;

Judy Geary, vice-présidente, Réintégration au marché du travail.

Le mercredi 15 décembre 2010

À titre personnel :

Deborah Norris, professeure agrégée, Études de la famille et
gérontologie, Université Mount Saint Vincent.



